



\ CONDIÇÕES GERAIS DE INSCRIÇÃO \

Conteúdo

1. CARACTERÍSTICAS DO PROGRAMA.
2. DEFINIÇÕES.
3. HOTÉIS PARTICIPANTES DO PROGRAMA.
4. ADESÃO AO PROGRAMA.
 - 4.1. Condições da adesão.
 - 4.2. Termos da adesão.
 - 4.3. Conta do associado
5. USO DO CARTÃO.
6. SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA ADESÃO.
7. GANHO DE PONTOS ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS.
 - 7.1. Informações gerais sobre como ganhar pontos
 - 7.2. Ganhe pontos como parte de uma hospedagem elegível.
 - 7.2.1. Tarifas elegíveis para ganhar pontos para hospedagens elegíveis
 - 7.2.2. Despesas elegíveis como parte de uma hospedagem elegível.
 - 7.2.3. Tabela de ganho de pontos Reward como parte de uma hospedagem elegível.
 - 7.2.4. Tabela de ganho de pontos Status como parte de uma hospedagem elegível.
 - 7.3. Ganhe pontos Reward como parte da Dining Offer (bares e restaurantes, sem hospedagem)
 - 7.3.1. Pagamento via aplicativo (APP) Accor All
 - 7.3.2. Pagamento através do terminal de pagamento
 - 7.4. Ganhe pontos Status e pontos Reward por meio da oferta Voo + hotel
 - 7.5. Ganhe pontos Reward em marcas parceiras
 - 7.6. Ofertas especiais e operações promocionais
8. NÍVEIS DE STATUS.
9. BENEFÍCIOS E SERVIÇOS OFERECIDOS AOS ASSOCIADOS NOS HOTÉIS PARTICIPANTES.
 - 9.1. Benefícios e serviços do programa aplicáveis a todos os Associados
 - 9.2. Garantia de disponibilidade.
 - 9.3. Vantagem específica: Suíte Night Upgrade (upgrade para suíte por noite)
 - 9.4. Café da manhã oferecido nos finais de semana.
 - 9.5. Presente de upgrade para Status Gold para qualquer pessoa de sua escolha.
 - 9.6. Dining & Spa Reward
10. UTILIZAÇÃO DOS PONTOS REWARD:
11. PERGUNTAS RELACIONADAS À CONTA DO ASSOCIADO.

- 11.1. Reclamação por pontos ausentes na rede de hotéis participantes
- 11.2. Reclamação por falta de pontos ligados a uma marca parceira
- 12. CONDIÇÕES E PROCEDIMENTOS DE SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO.
- 12.1. Cancelamento por iniciativa do Associado
- 12.2. Suspensão ou cancelamento por iniciativa da ACCOR.
- 12.3. Efeitos da suspensão.
- 12.4. Efeitos do cancelamento.
- 13. COMUNICAÇÕES DO PROGRAMA.
- 14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
- 15. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE INSCRIÇÃO NO PROGRAMA, SOLUÇÃO DE DISPUTAS E LEI PERTINENTE.
- 16. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

A partir de 30 de Abril de 2024

1. DESCRIÇÃO DO PROGRAMA

O programa de fidelidade ALL - Accor Live Limitless (o «Programa»), proposto pela Accor SAS, a empresa que trata da fidelidade dos clientes para ACCOR SA, Sociedade Anônima, inscrita no Registro do Comércio e das Sociedades de Nanterre com o número 602.036.444 cuja sede social está situada no nº 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France («ACCOR»), é projetado para permitir que os seus associados (os Associados) possam desfrutar dos benefícios descritos a seguir ao se hospedarem nos hotéis do Grupo Accor participantes do Programa e em nossos Parceiros.

O Programa é regido pelas presentes condições gerais de inscrição (as «CGI do Programa»). As CGI do Programa podem ser consultadas no site all.com, bem como no aplicativo ALL (o(s) Site(s)»). A Accor reserva-se o direito de alterá-las a qualquer momento. As CGI alteradas entram em vigor na data de sua disponibilização online no Site e são consideradas como aceitas sem reserva por qualquer usuário que navegue no Site após sua disponibilização. As CGI do Programa aplicáveis são as que entram em vigor no dia da navegação no Site.

O Programa ALL só estará disponível se a legislação do País de residência do Associado assim o autorizar. Havendo discordância, essa adesão não produzirá efeitos.

2. DEFINIÇÕES

- **Adiantamento:** valor em espécie concedido excepcionalmente por alguns hotéis e que não contribui para o acúmulo de pontos
- **Associado:** cliente que aceitou as Condições Gerais de Adesão Inscrição no Programa.
- **Check-in:** data de chegada ao hotel.
- **Check-out:** data de saída do hotel.
- **Cliente:** pessoa não associada do Programa que usufrui de uma hospedagem no hotel ou de um Day Use
- **Day use:** reservar um quarto de hotel ou um escritório para o dia apenas (chegada e saída no mesmodia).

- **Hospedagem Elegível:** hospedagem reservada em um hotel participante, com tarifas elegíveis (como definidas no artigo 7.1 «Tarifas elegíveis ao ganho de Pontos») através dos canais de distribuição Accor (Sites, central de reserva Accor, hotéis) e agências de viagens tradicionais automaticamente conectadas à central de reservas da Accor. As hospedagens reservadas com um revendedor, operador turístico ou agência de viagens online terceira (como Expedia.com, booking.com, etc.) não são Hospedagens Elegíveis e não dão direito a qualquer crédito de Pontos, ao acúmulo de Noites Elegíveis para a obtenção de um Status nem aos benefícios correspondentes ao status atual no programa.

– **Noite Status:** noite usufruída por um associado que permite ganhar pontos Status cujo acúmulo permite acessar a um status do programa seguindo a tabela informada no artigo 8. Apenas são elegíveis (pontuáveis/computáveis) as noites usufruídas por um Associado, no âmbito de uma hospedagem reservada em hotéis participantes do Programa, através de um dos canais de distribuição e tarifas elegíveis para acúmulo de Pontos, tais como aqueles identificados nos artigos 7.1 e 7.2 abaixo.

– **Parceiro:** sociedade que não é explorada sob uma das marcas do Grupo Accor, mas que participa do Programa de uma das duas seguintes maneiras: ao fornecer pontos Rewards ALL – Accor Live Limitless aos Associados que consomem algo dentro da sua própria rede; ao proporcionar a oportunidade de transferir pontos Rewards ao seu próprio programa de fidelidade, ou vice-versa. Os Parceiros podem ser de diferentes setores, como: transporte, lazer, comércio, turismo, etc.

– **Ponto:** a unidade gerada por um Associado, de acordo com uma escala definida, como resultado de uma hospedagem em um hotel participante do Programa ou de um serviço consumido em um Parceiro ou como parte de uma oferta especial ou de uma operação promocional. Há dois tipos de pontos, os Pontos Rewards e os Pontos Status, que são contabilizados separadamente e não podem ser combinados.

- **Pontos Rewards:** pontos obtidos que o Associado pode utilizar para pagamento e resgates.
- **Pontos Status:** pontos obtidos por um Associado através da aplicação da tabela indicada no artigo 7.8 e que permitem ao Associado acesso aos diferentes Status do programa.

– **Recompensa:** qualquer serviço, produto ou benefício obtido utilizando os Pontos Rewards acumulados na conta do Associado.

- **Dining Offer:** oferta para ganhar pontos Reward em Restaurantes participantes dentro de nossos hotéis, sem precisar se hospedar.

- **Restaurantes e bares participantes :** significa todos os restaurantes e/ou bares nos quais o Associado pode ganhar (ou quando aplicável, usar) Pontos Reward, como parte da Dining Offer

- **Valor mínimo:** significa um valor igual ou superior a 1 euro, incluindo todos os impostos, e igual ou superior a 1.000 pontos Reward ao pagar em pontos. O valor mínimo de pagamento estabelecido pelo hotel prevalece sobre o valor mínimo da transação na Dining Offer

- **Cartão Elegível:** significa os cartões de crédito aceitos que permitem que o Associado ganhe (ou use, se aplicável) os Pontos Reward como parte do pagamento no Restaurante.

- **Regularização:** crédito de pontos após uma reclamação do Associado ou erro do Programa.

– **Status:** nível condicional ao número de noites Status ou ao número de pontos Status ganhos pelo Associado durante certo período e que define (i) os benefícios recebidos pelo Associado e (ii) uma certa escala para ganhar pontos Reward.

– **Transação:** o ato de creditar ou debitar Ponto(s) de / para a conta de um Associado.

3. HOTÉIS PARTICIPANTES DO PROGRAMA

Os hotéis que participam do Programa são aqueles operados sob uma das marcas Accor, exceto os hotéis e marcas que aparecem na lista disponibilizada na rubrica Loyalty no site all.accor.com ([ver lista das marcas participantes e das exceções](#)).

Quando um hotel ou uma marca se unem à rede Accor ou quando um hotel se torna participante do Programa, apenas as hospedagens elegíveis realizadas no hotel em questão posteriormente poderão dar direito aos Associados de ganharem Pontos e outras vantagens do Programa.

Quando um hotel deixa de fazer parte da rede Accor, ou deixa de ser um hotel participante, após a reserva, mas antes da hospedagem de um Associado, o Associado:

- não ganhará qualquer Ponto nem usufruirá de qualquer serviço ou benefícios associado ao seu Status no hotel,
- não poderá usufruir de eventuais ofertas especiais, das quais o hotel em questão fez parte,
- quando aplicável, serão novamente creditados os pontos Rewards usados para toda ou parte da reserva e será necessário fazer o pagamento no hotel das quantias correspondentes ao número de pontos Rewards usados para sua reserva.

A Accor empreenderá todos os esforços para informar os Associados afetados por tal situação num prazo razoável antes da sua hospedagem.

4. ADESÃO AO PROGRAMA

4.1 Condições de adesão

Podem inscrever-se no Programa todas as pessoas maiores de idade ou com capacidade jurídica para assinar um contrato, segundo a lei do país de residência do Associado. A adesão ao Programa é gratuita.

É concretizada através do cartão do Associado, que pode ser entregue de forma física ou eletrônica, dependendo do Status e/ou escolha do Associado. Independentemente do formato, o cartão do Associado é nominal e estritamente pessoal. Não pode ser vendido, emprestado ou cedido. O cartão não é considerado um método de pagamento e não garante a reserva. Cada cartão menciona o nome do Associado, seu número de identificação pessoal e a data de validade do Status (desde o status Silver – ver capítulo 8, abaixo). Cada Associado pode ter apenas um único cartão ALL - Accor Live Limitless.

O cartão só pode ser utilizado pelo Associado cujo nome consta no cartão.

É indispensável ter um endereço de e-mail individual válido para inscrever-se no Programa. O mesmo endereço de e-mail não pode ser usado por vários Associados. Ao se tornar um Associado do Programa, este concorda em receber comunicações eletrônicas relacionadas ao

funcionamento e aos serviços oferecidos pelo Programa (informativos, extrato de pontos, informações relacionadas às operações na conta do Associado, etc). Caso o Associado não queira mais receber informações pertinentes à administração do Programa, ele deverá solicitar a sua remoção do Programa de acordo com o artigo 12.1.

Os Associados do Programa aceitam que este seja alterado, total ou parcialmente, a qualquer momento. As alterações feitas suscetíveis de alterar substancialmente os direitos e obrigações dos Associados relativos ao Programa serão alvo, em um prazo razoável antes de sua aplicação, de informação aos Associados, particularmente através da disponibilização de um informativo no site all.accor.com e/ou através de uma comunicação eletrônica. Os Associados mantêm a possibilidade de cancelar a sua inscrição de acordo com o artigo 12.1. Qualquer participação no Programa posterior à data de entrada em vigor das alterações manifesta a sua aceitação por parte do Associado.

4.2 Formas de se tornar um associado

O Cliente pode se inscrever no Programa de diferentes maneiras:

- ao se hospedar em um dos hotéis participantes do Programa,
- se registrando no site all.accor.com na internet;
- por telefone através da Central de Reservas da Accor;
- ou por quaisquer outros meios que possam ser disponibilizados ao Cliente.

O Hóspede deve fornecer os elementos necessários e obrigatórios solicitados na adesão.

O novo Associado deverá aceitar os Termos e Condições Gerais do programa.

A partir dessa aceitação, o Associado pode usufruir de todos os serviços do Programa: acesso às diferentes funções do site ALL all.com (acesso a Recompensas, consultar a sua conta pessoal, converter os Pontos Rewards...), reconhecimento em todos os nossos sites de internet e centrais de reservas do grupo Accor no momento da reserva.

4.3 Conta do Associado

Para se inscrever no Programa, o Cliente deve criar uma conta preenchendo as informações necessárias no formulário de inscrição e, designadamente, seus dados de identificação de conexão («Dados de Identificação»). Neste contexto, o Cliente garante que as informações fornecidas no formulário de inscrição ou comunicadas à Accor são verdadeiras e completas. A Accor não se responsabiliza pelos erros e informações incompletas inseridas ou comunicadas pelo Cliente. Nestas condições, o Cliente não pode usufruir do Programa.

Os dados de identificação do Cliente são estritamente pessoais e confidenciais. Sua conservação e uso são feitos sob responsabilidade exclusiva do Cliente. A Accor não se responsabiliza por qualquer prejuízo sofrido na sequência de uso ilícito, fraudulento ou abusivo de seus dados de identificação.

Cabe ao Cliente informar imediatamente a Accor caso uma pessoa não autorizada tenha usado seus dados de identificação, mas também em caso de perda ou esquecimento de seus dados de identificação.

O uso da conta de cliente permite ao Associado, designadamente:

- visualizar seu saldo de conta,

- consulte extrato e saldo de pontos, de resgates, o saldo de noites Status e histórico de transações e nível do Status;
- ser reconhecido no site all.com e serviços móveis;
- indicar suas preferências de acomodação, preferências pessoais, marcas e destinos favoritos;
- visualizar o histórico de reservas e modificar suas reservas atuais, caso necessário.
- receber newsletters de Accor, ALL - Accor Live Limitless e hotéis com as marcas Accor, e consultar e gerenciar os serviços em que está inscrito;
- acessar ofertas e serviços personalizados.

5. USO DO CARTÃO

Para receber esses benefícios, o Associado deve indicar seu número de cartão em cada pedido de serviço e/ou apresentar seu cartão (físico ou eletrônico) ou informar o número do seu cartão na chegada ao hotel. O cumprimento destas disposições condiciona a concessão das vantagens do Programa.

Em caso de perda ou roubo de seu cartão, o Associado deve informar a Accor e pedir um novo cartão na seção «Receber seu cartão por correio» em sua conta de cliente no Site.

6. SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA ADESÃO

Qualquer infração às presentes CGI no Programa por parte de um Associado, falta de pagamento (despesas de hotel, cobrança, ou qualquer outro tipo de encargo) relativo a quaisquer bens ou serviços oferecidos pelos hotéis Accor, seus parceiros, ou associados ao Programa ALL – Accor Live Limitless, qualquer utilização abusiva ou fraudulenta do cartão ou dos Pontos, qualquer falsificação das informações comunicadas, assim como qualquer comportamento prejudicial ou repreensível do mesmo ou de um dos acompanhantes (designado inconveniente, malicioso ou insultuoso para com os colaboradores do hotel ou clientes, pessoal do serviço de atendimento ao cliente, ou qualquer outra pessoa afeta aos serviços, vantagens ou outros benefícios oferecidos pelos hotéis ou pela Accor), incluindo durante um evento organizado dentro do Programa, poderá implicar, por decisão exclusiva da ACCOR, a suspensão temporária da adesão do Associado ao Programa ou a rescisão, sem aviso prévio nem indenização, da sua adesão e o cancelamento dos Pontos obtidos com o seu cartão, em conformidade com as condições estipuladas no artigo 12.

Esta suspensão ou rescisão será efetuada sem prejuízo de qualquer possibilidade de ação por parte da ACCOR contra o Associado.

7. ACÚMULO DE PONTOS NO ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS

7.1 Informações gerais sobre como ganhar Pontos

Número de Pontos. Só pode ser creditado um número inteiro de Pontos. Se a aplicação das tabelas de acúmulo de Pontos resultar em um número decimal de Pontos, o número de Pontos creditado será o número inteiro de Pontos imediatamente inferior se a casa decimal for

inferior a 5 e o número inteiro imediatamente superior se a casa decimal for igual ou superior a 5.

Conversão da moeda local em euros. Para efeito de crédito de Pontos, o valor das notas fiscais pagas em dinheiro local, fora da zona euro, será convertido em euros antes da aplicação das tabelas de acúmulo de Pontos. A taxa de câmbio aplicada pelo hotel é a vigente no momento do Check-out, extraída da base de dados «Multimoedas» (base de dados de informações monetárias ou financeiras da agência Reuters)

Intransferibilidade de benefícios. Os Pontos e as Noites Status não podem ser transferidos para outro Associado. São estritamente pessoais e não podem ser cedidos.

Inscrevendo-se nas CGI do Programa, o Associado reconhece e concorda que os Pontos não são um meio de pagamento e não têm qualquer valor monetário, independentemente da forma como foram creditados. Nenhum dinheiro pode ser concedido por Pontos perdidos ou não utilizados.

Validade dos Pontos Rewards. O período de validade dos pontos Reward acumulados por um Associado é prorrogado por 365 dias consecutivos cada vez que uma transação dá origem a um ganho de pontos Reward creditado na conta ALL do associado.

Os Pontos Rewards têm validade de 365 dias consecutivos a partir da data da Despesa Elegível, i) para os Pontos Rewards acumulados após uma Hospedagem Elegível em um hotel participante, esta data é a do Check-out. ii) para os pontos Reward acumulados ao final e outro tipo de transação (evento elegível na oferta Meeting Planner, compra de produto ou serviço, transferência de pontos de parceiro para uma conta ALL, etc.), a data é a do crédito dos pontos Reward.

Se o período de validade não for prorrogado, todos os pontos Reward da conta, independentemente da origem dos ganhos, serão perdidos sem aviso prévio e não poderão ser restaurados ou transferidos.

7.2 Ganhe pontos como parte de uma hospedagem elegível.

Condições para a efetiva conclusão de uma Estadia Elegível. Quando um Associado utiliza uma hospedagem elegível em um dos hotéis participantes do Programa, incluindo pelo menos uma noite paga e utilizada no hotel pelo próprio Associado, em pessoa, os pontos e noites Status correspondentes à sua estadia serão creditados em sua conta. O Day Use gera apenas um crédito de pontos, mas nenhuma Noite de Status será contabilizada.

7.2.1 Tarifas elegíveis para acumular pontos para Hospedagens Elegíveis

Apenas as Hospedagens Elegíveis reservadas com uma tarifa elegível dão direito às vantagens do Programa.

Tarifas elegíveis incluem todas as tarifas públicas, corporativas e promocionais, com exceção das seguintes tarifas:

- as tarifas de quarto para reservas de grupos, se os quartos forem faturados e pagos totalmente pelo organizador (exceto oferta promocional Meeting Planner),

- tarifas para tripulação (tripulação aérea, de viagens marítimas ou outras, sociedades, etc.);
- As tarifas “Heartist Rates” (funcionários Accor, funcionários de empresas parceiras e prestadores de serviços do grupo Accor);
- tarifas de operadores turísticos

As tarifas elegíveis para uso de Pontos são geralmente indicadas no Site. A possibilidade de usar Pontos Rewards para reservar será proposta ao Associado na etapa de pagamento se o local escolhido, a reserva e a tarifa selecionada permitirem.

7.2.2 Despesas elegíveis como parte de uma hospedagem elegível

Só são elegíveis para acúmulo de pontos as despesas abaixo, na condição de serem terem sido totalmente pagas por e que um Associado que pernoite tenha efetivamente pernoitado no hotel:

- as despesas de hospedagem do Associado e de um outro quarto, no mesmo hotel e na mesma data (ou seja, um total máximo de 2 quartos faturados), desde que o Associado esteja hospedado realmente em um dos quartos; destacamos que, apesar de o Associado poder acumular Pontos pelas despesas de hospedagem de dois quartos, as Noites Status apenas serão contabilizadas em relação ao quarto ocupado pelo Associado;
- as despesas relativas a prestações de serviços VERYCHIC reservados através do site all.accor.com; em contrapartida, as despesas realizadas diretamente no site verychic.com não são elegíveis para ganhar pontos;
- as despesas pelos serviços complementares à hospedagem, isto é: minibar, telefone, room-service, televisão por assinatura, refeição do Associado no restaurante do hotel e consumos no bar do hotel (se participar restaurante e bar) ;
- Despesas relacionadas com tratamentos de talassoterapia ou balneoterapia realizados em um centro Thalassa sea & spa ligado ao hotel.

Algumas despesas realizadas fora da hospedagem ou durante uma hospedagem não elegível são elegíveis para ganhar Pontos Rewards (cf. parágrafo 9.4)

Além disso, em caso de alteração de uma reserva de um Associado durante a hospedagem e de pagamento por um terceiro, o Associado que realizou inicialmente a reserva poderá ganhar Pontos na hospedagem alterada, com a condição de que o terceiro (i) não seja igualmente Associado e (ii) se hospede no mesmo quarto que o associado.

Base de cálculo para atribuição de pontos. A base de cálculo dos Pontos é o valor total da nota fiscal das despesas elegíveis, sem impostos. Essa nota fiscal deve ser paga integralmente no hotel, ou seja, o pagamento deve ser aceito e confirmado pelo hotel. Portanto, em caso de falta de pagamento total ou parcial de uma nota fiscal, especialmente em caso de devolução de um cheque, cheque sem provisão ou contestação de pagamento por cartão bancário, o Associado não receberá quaisquer Pontos relativos à nota fiscal em questão e não se beneficiará de qualquer Noite Status.

As regras de elegibilidade das seguintes despesas diferem de acordo com a infraestrutura e a política de cada hotel participante:

- centro de negócios;
- compras na loja;
- produtos e serviços de spa;
- cabeleireiros;
- salões de beleza;
- green fees para a prática de golfe;
- estacionamento;
- lavanderia.
- restaurantes

Despesas excluídas. As despesas listadas abaixo não são elegíveis para acúmulo de Pontos :

- despesas adicionais da hospedagem (mesmo se pagas no hotel) realizadas como parte de uma hospedagem não elegível; exceto despesas de alimentação que cumpram as condições supracitadas
- taxas e impostos (incluindo IVA / ISS), gorjetas, viagens de táxi, transfers de ou para o hotel, honorários de serviços e outros honorários aplicáveis;
- Adiantamento;
- as despesas realizadas na organização de um seminário corporativo, um banquete, ou qualquer outro evento, mesmo particular, que implique o pagamento global pelo Associado (com exceção da oferta promocional Meeting Planner);
- todos os custos e despesas que não sejam especificamente indicados como despesas elegíveis.

7.2.3 Tabela de ganhos de pontos Reward como parte de uma hospedagem elegível.

O Programa oferece cinco níveis de Status, atribuídos de acordo com o número de Pontos Status ganhos ou do número de Noites Status acumulados. São eles: Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond e um Status disponível apenas mediante convite.

O acesso ao Status invitation-only é concedido pela Accor a seu critério. Os Associados em questão serão convidados a acessar este Status e serão informados das respectivas vantagens, bem como dos termos e condições específicos.

A tabela de acúmulo de Pontos Rewards para cada Status é apresentada abaixo, calculada com base no valor de 10 euros em despesas elegíveis.

PARA 10 EUR DE DESPESAS ELEGÍVEIS (excluindo estabelecimentos Thalassa sea & spa)

STATUS	NÚMERO DE PONTOS REWARDS ACUMULADOS NAS MARCAS PARTICIPANTES*	NÚMERO DE PONTOS REWARDS ACUMULADOS NOS MAMA SHELTER, IBIS E IBIS STYLES	NÚMERO DE PONTOS REWARDS ACUMULADOS NOS ADAGIO, MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES E MARCAS DE ESTADIA LONGA**	NÚMERO DE PONTOS REWARDS ACUMULADOS NOS ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET E 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

* Salvo indicação em contrário na tabela acima a partir da segunda coluna.

**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.

*** Hotéis operados sob a marca Ibis *budget* participantes do Programa em alguns países do mundo (ver lista de marcas participantes e dos hotéis e marcas não participantes, disponível [aqui](#)).

Nos estabelecimentos Thalassa sea & spa, a escala aplicável é a da marca do hotel em que o Associado está hospedado.

Status durante o check-out. Em caso de alteração de Status do Associado entre a reserva e o Check-out, as regras de atribuição de Pontos Rewards serão as do Status no momento do Check-out. Para uma hospedagem de várias noites consecutivas, o Associado se beneficiará de um único crédito de Pontos Rewards na regularização do total da nota fiscal.

7.2.4 Tabela de ganhos de pontos Status como parte de uma hospedagem elegível

A tabela abaixo apresenta a tabela de acúmulo de Pontos Status, calculada considerando uma base de 10 euros de despesas elegíveis.

POR CADA 10€ DE DESPESAS ELEGÍVEIS

STATUS	NÚMERO DE PONTOS STATUS ACUMULADOS NAS MARCAS PARTICIPANTES*	NÚMERO DE PONTOS STATUS ACUMULADOS NOS MAMA SHELTER, IBIS E IBIS STYLES	NÚMERO DE PONTOS STATUS ACUMULADOS NOS ADAGIO, MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES E MARCAS DE ESTADIA LONGA**	NÚMERO DE PONTOS STATUS ACUMULADOS NOS ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET E IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER				
GOLD				
PLATINUM E SUPERIORES				

* Salvo indicação em contrário na tabela acima a partir da segunda coluna.

**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.

*** Hotéis operados sob a marca Ibis *budget* participantes do Programa em alguns países do mundo (ver lista de marcas participantes e dos hotéis e marcas não participantes, disponível [aqui](#)).

Independentemente do Status do Associado, os Pontos Status são válidos até 31 de dezembro do ano civil durante o qual foram acumulados. Pontos status são creditados a partir da data do check-out.

7.3 Ganho e uso de Pontos Rewards em restaurantes e bares sem hospedagem

O programa de fidelidade ALL - Accor Live Limitless permite que seus associados ganhem pontos Reward sem necessariamente se hospedar no hotel, nos restaurantes e bares participantes da Accor ([veja o mapa aqui](#)). Qualquer serviço de banquetes (catering) contratado como parte de um evento privado que resulte no pagamento por depósito ou em que o pagamento não seja feito no próprio dia do serviço não será elegível para a Dining offer.

O Associado pode ganhar 1 ponto para cada euro gasto nos restaurantes e bares participantes.

Os pontos Reward serão creditados na conta do Associado em um período máximo de sete (7) dias após a data de utilização e pagamento do serviço.

O pagamento deve ser efetivo (isto é, não pode ter sido recusado) e ser feito diretamente no restaurante ou bar participante ao final do serviço.

Confirmação de pagamento. Um recibo de confirmação de pagamento e consumo está disponível diretamente com a equipe do restaurante ou bar. Esse recibo é necessário e será válido para qualquer reclamação relacionada ao pagamento e despesas pagas e ao uso/ganho de pontos Reward.

A Accor reserva-se o direito de recusar ou cancelar qualquer pagamento de um Associado como parte do combate às fraudes.

Crédito de pontos. Os termos técnicos para crédito de pontos e os métodos de pagamento aceitos podem variar de acordo com o estabelecimento. Alguns exigem o registro de um cartão de crédito como pagamento no aplicativo ALL e a aceitação da vinculação deste cartão ao programa ALL para permitir o crédito de pontos Reward da Dining Offer.

Em alguns restaurantes participantes cuja lista está disponível [aqui](#), o uso de pontos Rewards para pagar sua conta só será possível por meio do aplicativo (APP) Accor - All.

7.3.1 Pagamento através do aplicativo Accor All

Pagamento de contas. O pagamento de um suplemento em um restaurante e/ou bar, através do aplicativo Accor ALL, por um Associado pressupõe:

- a conta de Associado do hóspede deve estar devidamente ativada;
- que o pagamento seja efetuado pelo aplicativo All, sendo o Associado é responsável por verificar se o pedido refletido no aplicativo corresponde ao seu pedido no bar ou restaurante antes de qualquer pagamento. Nenhuma reclamação poderá ser feita ao bar/restaurante ou à Accor em caso de erro na transferência do pedido dentro do aplicativo.

O Associado é informado de que toda as informações a seguir são comunicadas ao restaurante ou bar em questão: (i) o pagamento da mesa em questão, movimentada e registada no aplicativo e (ii) a identidade dos usuários, ou seja, os nomes e sobrenomes dos Associados em questão.

No momento do pagamento do suplemento, o Associado pode decidir pagar todo ou parte do suplemento de sua mesa. Cada Associado pode inserir o valor que deve pagar no campo previsto para isso. O suplemento da mesa apenas será considerado pago quando o pagamento for totalmente realizado.

Se vários Associados compartilharem o mesmo suplemento, cada Associado receberá o número de Pontos Rewards correspondente ao valor pago através do aplicativo.

Modalidades de técnicas de pagamento

Um recibo de confirmação de pagamento e consumo está disponível diretamente com a equipe do restaurante ou bar. Esse recibo é particularmente necessário e será válido para qualquer reclamação relacionada ao pagamento e despesas pagas e ao uso/ganho de pontos Reward.

A Accor reserva-se o direito de recusar ou cancelar qualquer pagamento de um Associado como parte do combate às fraudes.

7.3.2 Pagamento através do terminal de pagamento

Para ganhar pontos Rewards nas transações feitas nos restaurantes e bares participantes, o Associado deve:

- i. Registrar um cartão de pagamento Visa ou American Express elegível (cf. parágrafo «Elegibilidade dos cartões de pagamento» abaixo) na conta de cliente do programa ALL – Accor Live Limitless;
- ii. Associar este cartão ao ganho de Pontos Rewards sem hospedagem para permitir a autorização das transações realizadas neste contexto e permitir o ganho de Pontos Rewards;
- iii. pagamento com cartões Visa ou American Express elegíveis no estabelecimento em questão; previamente vinculado a conta do cliente no programa.

Elegibilidade dos cartões de pagamento

Para que um cartão de pagamento seja elegível, deve cumprir as seguintes condições cumulativas:

- i. ser emitido por Visa ou American Express (local de emissão deve ser Estados Unidos ou Reino Unido, caso contrário não é elegível).
- ii. ter como tipo de cartão de pagamento Visa ou American Express, o que significa que um cartão de pagamento Visa ou American Express com outro tipo de cartão de pagamento não é elegível. Por exemplo, um cartão Visa ou American Express com a marcação «CB» do tipo de cartões de pagamento «CB» não é elegível;
- iii. onde o titular é Associado do programa ALL - Accor Live Limitless, que deverá ser o titular da conta em questão que o cartão está vinculado;
- iv. ser elegível no estabelecimento em questão para utilizar pontos

Associação do cartão de pagamento aos serviços e produtos sem hospedagem

O Associado pode vincular no máximo cinco (5) cartões de pagamento elegíveis. Se um Associado desejar remover um de seus cartões da funcionalidade "sem hospedagens", basta excluí-lo da sua conta. O Associado pode então registrá-lo novamente e vincular para ganhar pontos Reward que não sejam com hospedagens.

O Associado concorda em verificar e atualizar, se necessário, as informações dos seus cartões vinculados.

7.4 Ganhe pontos Status e pontos Reward por meio da oferta Voo + hotel

O Voo + hotel é uma oferta que combina serviços turísticos (por exemplo, pacotes de voo + hotel).

Ele é operado por um parceiro de viagens terceirizado, a Expedia Inc., em nome do ALL - Accor Live Limitless. Os Associados estão sujeitos aos Termos e Condições do programa [Voo + hotel](#).

Os Associados poderão ganhar pontos sobre o valor total do pacote: a cada 2 euros gastos, o Associado acumulará 1 ponto Reward e 1 ponto Status. O Associado deve estar presente em toda a duração do pacote para ser elegível para ganhar Pontos.

Os pontos serão creditados no prazo máximo de 7 dias a pós o fim da viagem (check-out).

As hospedagens realizadas sob o Voo + hotel não serão consideradas Hospedagens Elegíveis:

- As tarifas de Associados ALL não serão aplicadas;
- Os Associados não poderão usar pontos Reward para fazer reservas nem para pagar parte de suas despesas na fatura durante sua hospedagem;
- Os Associados não acumularão Noites Status;
- Os benefícios exclusivos de acordo com o Status (bebida de boas-vindas, upgrade, garantia de disponibilidade, etc.) não serão aplicados.

7.5 Acúmulo de Pontos Rewards nas marcas Parceiras

Também é possível ganhar Pontos Rewards em um conjunto de Parceiros do Programa, de acordo com as condições específicas de cada Parceiro, que podem ser consultadas na seção Programa de Fidelidade do Site.

7.6 Ofertas especiais e operações promocionais

Os Associados também podem acumular Pontos Rewards como parte das ofertas especiais ou de operações promocionais organizadas pelo Programa. Assim, o acúmulo de Pontos Rewards dependerá das condições específicas comunicadas aos Associados aplicáveis a cada uma das ofertas ou operações.

8. STATUS

Os Associados podem ter o upgrade para um Status superior a qualquer momento se a quantidade necessária de Noites Status ou Pontos Status, conforme exibido na tabela abaixo.

STATUS	NÚMERO DE NOITES ELEGÍVEIS REALIZADAS	NÚMERO DE PONTOS STATUS ACUMULADOS
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14000
DIAMOND	Não aplicável	26000

No início de cada ano, é realizado um balanço das Noites Status Elegíveis realizadas e dos Pontos Status acumulados pelo Associado durante o ano civil anterior:

- se, durante esse período, o Associado atingir um dos patamares que permita a ele manter seu Status atual ou alcançar um Status superior, mantêm-se esse Status durante o ano civil seguinte;
- os Associados podem perder seu status se não atingirem um dos mensuradores necessários para manter seu status durante o ano N – 1. Os mensuradores de Noites Status e Pontos Status serão zerados no dia 1º de janeiro de cada ano civil.

O uso dos Pontos Rewards não produz efeitos sobre a manutenção ou alteração de Status.

9. BENEFÍCIOS E SERVIÇOS OFERECIDOS AOS ASSOCIADOS NOS HOTÉIS PARTICIPANTES

9.1 Vantagens e serviços do Programa aplicáveis a todos os Associados

Apenas os Associados titulares do cartão têm direito aos benefícios relacionados ao cartão de fidelidade.

Esses benefícios serão oferecidos unicamente para Hospedagens Elegíveis, com exceção das reservas Day Use conforme definidas pelas presentes condições.

Os benefícios estão completamente detalhados na rubrica programa de fidelidade do Site all.accor.com.

9.2 Garantia de disponibilidade

A garantia de um quarto disponível antes da chegada é sujeita às seguintes condições específicas:

- a garantia apenas cobre a disponibilidade de um quarto e não de um tipo específico de quarto;
- a reserva deve ser feita antes do meio-dia (horário local do país onde o hotel está localizado) e, no mínimo, 3 dias (para Associados com Status Gold) e 2 dias (para Associados com Status Platinum ou superior) antes da data prevista de chegada ao hotel;
- o Associado deve pedir para usufruir da garantia de disponibilidade no momento de sua reserva;
- nos hotéis considerados pela categoria «resorts» os estabelecimentos Thalassa sea & spa, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, a garantia de disponibilidade apenas é aplicável a hospedagens com uma duração mínima de sete noites;
- a garantia de disponibilidade apenas se aplica a hospedagens reservadas através dos canais de distribuição Accor, pagas sob tarifa pública ou tarifa cheia (exceto promoções ou descontos) e para um único quarto (o do Associado). No caso de uma reserva de vários quartos, essa garantia não será aplicável a outros quartos que não o do Associado;
- caso não possa honrar esta garantia de disponibilidade, o hotel reserva de acomodar o Associado, por toda ou parte do tempo da hospedagem, em um hotel de categoria equivalente ou oferecer um serviço da mesma natureza, mediante acordo prévio com o Associado. As despesas plausíveis provenientes dessa transferência (possível custo adicional do quarto, transporte e chamadas telefônicas) de um hotel para o outro são responsabilidade do hotel escolhido inicialmente. Todas as despesas de acomodação desta noite (o valor pago pelo Associado e o suplemento do valor reembolsado pelo hotel) serão elegíveis para Pontos e acúmulo de Noites Status.
- Esta garantia de disponibilidade aplica-se apenas aos hotéis participantes operados sob as marcas 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, ibs e ibis Styles e ibis budget (no Camboja, Geórgia, Japão, México, Polônia, Rússia e Coreia do Sul), greet e Jo&Joe,

exceto os seguintes hotéis: 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 Schilphol 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.

- a garantia de disponibilidade não se aplica em determinadas datas. O calendário oficial de datas às quais a garantia de disponibilidade não se aplica é disponibilizado aos Associados no site all.accor.com e é atualizado regularmente. Cabe ao Associado tomar conhecimento antes de cada reserva para a qual gostaria de usufruir desta garantia ([veja as datas de exceção disponíveis aqui](#)).

9.3 Vantagem específica: Suite Night Upgrade (upgrade para suite por noite)

9.3.1 Definição

O Suite Night Upgrade (upgrade para suite por uma noite) é uma vantagem reservada aos Associados do status Platinum e superiores. Permite que eles, em determinados hotéis participantes do grupo Accor, realizem uma hospedagem de uma noite em uma «suite» pelo preço de um «quarto» escolhido pelo Associado no momento de uma reserva confirmada antecipadamente.

9.3.2 Hotéis participantes do Suite Night Upgrade

Os Associados só podem usar o Suite Night Upgrade em hotéis do grupo Accor que ofereçam esta vantagem (Lista de hotéis [aqui](#)). Esta lista está sujeita a alterações a qualquer momento.

Para oferecer este benefício o hotel deve dispor de categorias de quartos e suítes. Outros hotéis que oferecem unicamente outros tipos de categorias (lodges, villas, apartamentos, etc) não serão elegíveis para utilização do benefício de Suite Night Upgrade.

9.3.3 Como obter o Suite Night Upgrade

Quando um Associado atinge ou obtém o status Platinum (de acordo com o artigo 8º das Condições Gerais de Utilização), recebe em sua conta dois (2) Suite Night Upgrade. Quando o Associado Platinum atinge 18.000 Pontos Status, recebe em sua conta um terceiro Suite Night Upgrade.

Além disso, o Associado receberá um Suite Night Upgrade adicional sempre que acumular mais 4.000 Pontos Status em sua conta, por exemplo, o quarto (4º) Suite Night Upgrade será obtido quando o Associado acumular 22.000 Pontos Status, o quinto (5º) quando acumular 26.000 Pontos Status e assim sucessivamente até alcançar o máximo de doze (12) Suite Night Upgrades emitidos por cada ano civil.

Cada Suite Night Upgrade é válido para uma (1) única noite. O Associado pode usar vários Suite Night Upgrades durante uma hospedagem de várias noites consecutivas, caso tenha o número de Suite Night Upgrades necessários já creditados em sua conta.

Cada Suite Night Upgrade é válido até 31 de dezembro do ano seguinte a sua data de emissão (ano civil N+1). Nenhuma extensão de validade será concedida antes ou depois da data de expiração de um Suite Night Upgrade.

Os Suite Night Upgrades são creditados exclusivamente na conta do Associado e podem ser conferidos através do site e no aplicativo (APP) Accor ALL. Não existe nenhuma forma de um Suite Night Upgrade ser impresso ou mesmo enviados por e-mail.

No entanto, o Associado receberá uma notificação por e-mail sempre que um Suite Night Upgrade for acumulado e creditado em sua conta.

9.3.4 Como utilizar o Suite Night Upgrade

Fazer a reserva é obrigatório.

Para usar um ou vários Suite Night Upgrade(s) durante uma hospedagem, é obrigatório fazer a reserva antes da hospedagem.

O uso do Suite Night Upgrades é válido apenas para novas reservas e não pode ser adicionado a uma reserva já existente.

A reserva para uma hospedagem com Suite Night Upgrade poderá ser feita exclusivamente:

- Pelo site all.com. O Associado deve, obrigatoriamente, estar conectado a sua conta ALL para poder realizar sua reserva online utilizando o Suite Night Upgrades.
- No App Accor All
- Por telefone:
 - o Em uma das centrais de reservas Accor,
 - o Ou em um dos hotéis participantes do Suite Night Upgrade, com exceção dos hotéis Fairmont, Raffles e Swissôtel. Para essas três marcas, as reservas por telefone só podem ser feitas por meio da central de reservas Accor.

O Associado pode reservar vários quartos e/ou suítes no momento da reserva, mas será autorizada somente um Suite Night Upgrade por noite, que será a suíte em que o Associado estiver hospedado.

Hospedagem de várias noites.

Quando o Associado pretende realizar uma hospedagem de várias noites e possui apenas um (1) Suite Night Upgrade, será possível permanecer na suite durante todas as noites reservadas. Nesse caso, o Suite Night Upgrade será utilizado por uma noite, mas o restante das noites da estadia será calculado e pago no valor total da diária sem desconto. Caso o Associado não opte por reservar a Suite pela tarifa proposta, deverá então, fazer outra reserva para as outras noites de sua hospedagem e escolher outro tipo de quarto. Isto implicará na troca de quarto durante a hospedagem.

Para uma reserva de vários dias com tarifa constante, o Suite Night Upgrade será aplicado como padrão na primeira noite da hospedagem.

Para uma reserva com diversos dias com tarifas variáveis (ou seja, a suíte com um preço diferente a cada noite), o voucher de Suite Night Upgrade será aplicado, por padrão, à noite elegível em que o valor da diária tiver o valor mais elevado.

De acordo com a disponibilidade durante a reserva, o consultor de reservas poderá propor ao Associado diferentes tipos de suítes, correspondente a diferentes tipos de quartos com suas tarifas associadas. A paridade entre o valor das suítes e quartos pode ser diferente a cada dia.

Exceção de datas para uso (Blackout dates).

O uso do Suite Night Upgrade está sujeito às mesmas datas de exceção que a garantia de disponibilidade oferecida pelo Programa. O calendário oficial das datas nas quais a garantia de disponibilidade não se aplica é disponibilizado aos Associados no site all.accor.com e é atualizado regularmente. Cabe ao Associado tomar conhecimento antes de cada reserva onde pretende usufruir desta garantia ([Consulte as datas de exceção aqui](#)).

Reserva e data de validade.

Quando um Associado tem um ou mais Suite Night Upgrade(s) expirando em 31 de dezembro do ano em curso (ano N), ele terá até 31 de dezembro do ano N, até as 23h59 CET (Horário Padrão Da Europa Central), para efetuar uma reserva e usá-la.

Esta reserva pode se tratar de uma hospedagem do ano em curso (ano N) ou uma hospedagem do ano seguinte (ano N+1), desde que a hospedagem se encerre (check-out) antes de 31 de dezembro do ano N+1.

Por exemplo, se um Associado tem dois Suite Night Upgrades que expiram em 31 de dezembro de 2022, ele poderá efetuar uma reserva em 29 de dezembro de 2022 e usar suas dois Suite Night Upgrades para uma hospedagem em março de 2023.

Por outro lado, se um Associado efetuou uma reserva utilizando um Suite Night Upgrade que expira em 31 de dezembro do ano N para uma hospedagem no ano seguinte (ano N+1), e cancela a reserva antes da hospedagem no ano N+1, o Suite Night Upgrade usado será considerado como expirado e não será restituído à sua conta. O reembolso da reserva obedecerá aos Termos e Condições de Venda Associados à tarifa escolhida ao realizar sua reserva. Para alterar uma reserva com utilização de um ou mais Suite Night Upgrade é preciso cancelar a reserva inicial para realizar uma nova.

9.3.5 Quartos elegíveis

Os quartos elegíveis variam de acordo com cada hotel que oferece este benefício. Algumas suítes não são elegíveis, por exemplo, as suítes presidenciais ou suítes VIPs.

Cada um dos tipos de «quarto» elegível para este benefício corresponde a um tipo de «Suite» definido, para cada um dos hotéis. O tipo de quarto elegível pode não ser o quarto tipo padrão, ou seja, a primeira categoria.

A utilização do Suite Night Upgrade está sujeita à disponibilidade da «Suite» no momento da reserva. Em todo o caso, a "suite" e o "quarto" devem ser reservadas nas mesmas condições de venda.

9.3.6 Tarifas elegíveis

São elegíveis toda as tarifas públicas (incluindo a tarifa exclusiva de Associado ALL - Accor Live Limitless e AccorPlus) e promocionais, exceto as seguintes tarifas:

- as tarifas excluídas mencionadas no artigo 7.2 «Tarifas elegíveis para ganhar Pontos» das Condições Gerais de Utilização;
- Ofertas Família;
- Pacotes ;
- Day Use ;
- Tarifas corporativas;
- Tarifas dos cartões de assinatura Ibis Business e Accor Business Plus.

9.3.7 Condições de alteração e de cancelamento

As condições de venda habituais são aplicadas às reservas feitas com um Suite Night Upgrade. Estas condições definem a possibilidade ou não de poder alterar ou anular sem custos uma reserva.

Em caso de anulação de uma reserva feita antes da hospedagem e no quadro definido pelas condições de venda aceitas durante a reserva as condições de venda são aplicadas em relação ao reembolso ou não das despesas incorridas pela referida reserva.

Por outro lado, se um Associado cancelar antes da data de início da hospedagem para a qual tenham sido utilizados um ou mais Suite Night Upgrades, estes serão sistematicamente devolvidos e creditados em sua conta, no período máximo de sete (7) dias.

Não será possível alterar as datas reservadas com o Suite Night Upgrade. A reserva deve ser cancelada e alterada (sem garantia de disponibilidade ou tarifa idêntica).

O Suite Night Upgrade não será devolvido ao Associado em caso de não comparecimento no dia da reserva (no-show) ou saída antecipada.

9.3.8 Benefícios não cumulativos

O Suite Night Upgrade não pode ser cumulativo com:

- O uso de pontos Rewards na reserva,
- O uso de uma noite Stay Plus, vantagem oferecida aos Associados do programa de assinatura Accor Plus
- O upgrade sujeito a disponibilidade oferecido como benefício aos Associados a partir do status Gold
- Política de 'Melhor preço garantido'

9.3.9 Responsabilidade do Associado

A Accor reserva-se o direito de anular imediatamente qualquer Suite Night Upgrade que tenha sido vendido ou transferido para um usuário que não seja o Associado para o qual foi originalmente destinado ou que seja considerado adquirido de forma fraudulenta.

Nesse caso, o Associado pode ser responsabilizado conforme estabelecido no Artigo 6 'Responsabilidades do Associado' das Condições Gerais de Associação do Programa.

9.4 Café da manhã de cortesia

Este benefício oferece aos associados - a partir do status Diamond – o café da manhã aos finais de semana (excluindo serviço de quarto e gorjetas) para qualquer hospedagem elegível feita nos hotéis participantes desta oferta. O benefício é oferecido ao Associado, bem como aos acompanhantes do seu quarto, a menos que as condições especiais da reserva sejam diferentes.

No momento da reserva, o associado poderá selecionar ofertas específicas que incluem café da manhã nas noites em questão (apenas aos fins de semana). Estas ofertas estão disponíveis nas seguintes plataformas listadas abaixo:

- no App Accor All
- no site all.com
- por telefone contatando o hotel ou diretamente nosso centro de atendimento. A oferta não pode ser combinada com outras ofertas promocionais (excetuando a tarifa de Associado).

Em caso de uma reserva que inclua vários quartos, somente os hóspedes ocupantes do quarto do Associado titular da reserva poderão usufruir do café da manhã gratuito.

Se o Associado chegar ao hotel sem ter escolhido a oferta dedicada no horário da reserva ou sem reserva, poderá solicitar, na hora do check-in, que o café da manhã seja oferecido nas noites de final de semana.

Por outro lado, se o Associado escolher uma tarifa na hora da reserva (diferente da tarifa dedicada a esta oferta de café da manhã gratuito) já incluindo café da manhã para durante toda a hospedagem, não haverá desconto retroativo no valor do café da manhã (ou reembolso se a reserva foi pré-paga) para as noites de fim de semana.

As noites cobertas por esta oferta dependem do país em que está o hotel, conforme descrito abaixo:

- Quintas e Sextas à noite para os seguintes países: Catar, Bahrein, Jordânia, Egito, Argélia, Omã, Arábia Saudita, Kuwait, Iraque, Síria, Sudão, Líbia e Comores, ou seja, um café da manhã de cortesia na sexta-feira e no sábado de manhã.
- Noites de sexta e sábado no resto do mundo, ou seja, um café da manhã de cortesia no sábado e domingo de manhã.

Na Ásia-Pacífico, esta oferta está disponível para Associados ao longo da semana com o status Platinum e superior a esse, nos hotéis e resorts participantes da seguinte forma:

Os hotéis com Lounge executivo oferecem café da manhã em seu Lounge executivo.

Nos hotéis que não possuem Lounge executivo, o café da manhã é servido no restaurante do hotel.

Esta oferta não se aplica a Lounges Gold nos hotéis Fairmont.

Esta oferta não está disponível para todos os hotéis participantes do programa ALL - Accor Live Limitless.

Por exemplo, os hotéis que não possuam restaurante e aqueles que ofereçam apenas taxas que incluem café da manhã são excluídos desta oferta. A lista completa dos hotéis participantes pode ser encontrada [aqui](#).

9.5 Presentear com o status Gold uma pessoa escolhida por você

Com o Status Diamond, o Associado poderá conceder um status Gold a uma pessoa de sua escolha ("o Beneficiário").

Condições de elegibilidade:

- O Beneficiário deverá ser um associado do Programa e ter um status Classic ou Silver.
- O Associado e o Beneficiário deverão ter aceito esses CGI e ter uma conta ativa (não suspensão, fechada ou que já não esteja ativa).

Este benefício está disponível apenas uma vez (1) até à data de vencimento do status atual do Associado.

Depois do status Gold ter sido atribuído ao Beneficiário, o Associado não poderá aproveitar esse benefício até à data de vencimento de seu Status e não será possível cancelar ou modificar esta operação (no caso de uma mudança de ideias ou de um erro da parte do beneficiário, por exemplo). Se o Associado não usar esse benefício antes da data de vencimento de seu Status, perderá a oportunidade de oferecer um Status Gold. Se o associado renovar seu status no ano seguinte, ele beneficiará dessa vantagem novamente (sem a possibilidade de acúmulo no caso de não ter usufruído da vantagem no anterior).

Para presentear com um status Gold, o Associado deverá ir a Status > Benefícios na seção 'Minha conta' em all.accor.com e inserir o endereço de e-mail associado ao cartão de fidelidade do beneficiário. Se o Beneficiário atender às condições de elegibilidade mencionadas acima, seu Status será imediatamente atualizado para Gold e será enviada uma confirmação por e-mail, mencionando o sobrenome e o primeiro nome do Associado que o presenteou. É enviado um e-mail também para o Associado confirmando o uso do benefício, mencionando o nome completo do Beneficiário.

O Associado também pode aproveitar esse benefício entrando em contato com nossa equipe de Atendimento ao Cliente, que realizará o procedimento em seu nome. Deverá ser comunicado o nome completo e o endereço de e-mail associado ao cartão de fidelidade do beneficiário.

A subida do Beneficiário para o Status Gold entra em vigor a partir do dia em que a confirmação é enviada por e-mail. O Beneficiário usufruirá do Status Gold e dos benefícios associados a ele, conforme definido nestas MTC. É especificado que a subida para o status Gold não gera crédito adicional para noites de status, pontos de status ou pontos de recompensa.

A data de expiração do Status Gold do Beneficiário é igual à data de expiração do Status do Associado que o presenteou. Após essa data, o Beneficiário deverá seguir as regras de subida para o próximo status, conforme definido no Artigo 8º destas MTC.

Se o Associado quiser presentear com o Status Gold uma pessoa que não seja um associado do Programa, deverá primeiro convidá-la para se inscrever no Programa e seguir as condições acima indicadas.

Um status só pode ser presenteado totalmente isento de encargos e não pode ser vendido a terceiros. Se for observada uma transação ou qualquer outra tentativa de venda do status, o Programa será obrigado a terminar a inscrição do Associado envolvido e, se necessário, a inscrição do Beneficiário envolvido, de acordo com as condições definidas no artigo 12.2.

9.6 Dining and Spa Reward

Associados elegíveis. Esse benefício é oferecido a partir do status Diamond no programa para os Associados que atingiram 26.000 pontos Status. Um Dining and Spa Reward é um voucher eletrônico no valor de EUR 10 (dez euros) que pode ser usado por um associado como parte do pagamento nos bares, restaurantes e spas nos hotéis participantes durante uma Hospedagem elegível. Lista de hotéis participantes disponíveis [aqui](#).

Quando o Associado atinge 26.000 pontos Status no ano N, ele obtém um conjunto de 10 (dez) vouchers de Dining and Spa Rewards válidos até o final de dezembro do ano N+1. Esse benefício não poderá ser emitido sob hipótese alguma se a condição de atingir 26.000 pontos Status durante o ano civil não for atendida.

Condições de uso. Os vouchers de Dining and Spa Rewards são creditados exclusivamente na conta do Associado, visível online no site e no aplicativo Accor All. Não é possível imprimir os vouchers nem enviá-los por e-mail. O Associado será notificado por e-mail sobre o crédito dos vouchers de Dining and Spa Rewards em sua conta.

Os vouchers de Dining and Spa Rewards são válidos para todos os serviços de spa, inclusive produtos vendidos nas lojas de spa. Eles podem ser utilizados para pagar refeições no quarto, minibar e cafés da manhã, quando consumidos durante uma hospedagem como consumo extra. Se o café da manhã já estiver incluído na tarifa do quarto, os vouchers de Dining and Spa Rewards não podem ser utilizados para pagar parte dessa hospedagem. Dependendo da legislação vigente no país do hotel, os vouchers podem não ser aceitos como forma de pagamento de bebidas alcoólicas. Eles não podem ser usados como pagamento de gorjetas ou taxa sobre serviço.

A utilização dos vouchers de Dining and Spa Rewards é reservada exclusivamente ao Associado e está sujeita à sua presença durante uma Hospedagem elegível no hotel. Podem ser utilizadas a qualquer momento entre o check-in e o check-out, assim o valor dos vouchers utilizados será deduzido da conta total do Associado.

A utilização dos vouchers pode estar sujeita a validação pelo Associado por meio do envio de um código de segurança por mensagem de texto e/ou e-mail.

Depois de utilizado, o voucher não pode ser cancelado. Não haverá reembolso na conta do Associado por vouchers não utilizados.

O Associado pode utilizar entre 1 e 10 vouchers por hospedagem (entre as datas de check-in e check-out). Cada voucher só pode ser utilizado se o Associado gastar um mínimo de 10 (dez) euros (incluindo impostos) em alimentos e bebidas e/ou serviços de spa. A título de exemplo, o Associado não pode utilizar dois vouchers para pagar uma despesa de 15 euros. Nenhum troco ou cashback será fornecido ao Associado.

O Associado deverá utilizar os meios de pagamento normalmente aceitos no hotel para pagar o valor não coberto pelos vouchers.

O valor dos vouchers utilizados será convertido para a moeda local do hotel de acordo com a taxa de câmbio de referência do grupo Accor vigente no momento do pagamento, extraída do banco de dados "Multicurrency" (banco de informações monetárias ou financeiras do banco Reuters).

Este benefício pode ser combinado com ofertas promocionais e utilização de pontos Reward.

Os vouchers devem ser utilizados para pagar um serviço efetivamente prestado até 31 de dezembro do ano de validade dos vouchers.

Os vouchers não são reembolsáveis e não podem ser trocados total ou parcialmente por dinheiro. Os vouchers não podem ser vendidos nem transferidos para terceiros. Caso seja observada uma transação ou tentativa de venda de um voucher, a Accor reserva-se o direito de cancelar o(s) voucher(s) em questão e encerrar a associação do Associado envolvido de acordo com as condições detalhadas na cláusula 12.2.

10. USO DE PONTOS REWARDS

Para todos os efeitos úteis, é importante salientar que apenas o titular do cartão pode usar os Pontos Rewards de sua conta.

Os Associados podem usar seus pontos Rewards para converter em Recompensas que podem consistir, especificamente, em:

- uma redução no valor da fatura emitida durante uma Hospedagem Elegível
- benefícios com alguns Parceiros, especificamente pela conversão de pontos Reward em pontos de outros programas de fidelidade de Parceiros (por exemplo, milhas de programas de fidelidade de companhias aéreas);

ou

- produtos ou serviços obtidos por meio da loja online do Programa ("Limitless Experiences") nos países onde está disponível.

Os Associados também podem doar seus pontos Reward a organizações ou fundações escolhidas pelo programa ALL, cuja lista está em all.com

A utilização de Pontos Rewards para obter um desconto no valor da fatura emitida por uma Hospedagem Elegível em um hotel participante está sujeita à conformidade com as seguintes regras:

- a presença do Associado no hotel durante toda a hospedagem e a apresentação de seu cartão de associado são obrigatórias;
- Os pontos Reward só podem ser usados como pagamento em Hospedagens Elegíveis para ganhar pontos ALL - Accor Live Limitless sob o Artigo 7 dos Termos e Condições do Programa;
- certas tarifas e ofertas promocionais podem não ser elegíveis para uso de pontos Reward como pagamento – o que, neste caso, inviabiliza qualquer utilização de pontos Reward durante essa hospedagem;
- Os pontos Reward podem ser resgatados e usados como pagamento para reservas em um hotel participante feitas no site all.com, no aplicativo Accor All, por meio da central

de reservas, reservas por telefone da Accor ou diretamente em um hotel participante. Os pontos Reward também podem ser resgatados e usados como pagamento diretamente na recepção de um hotel participante durante uma Hospedagem Elegível;

- No site e no aplicativo ALL.com, o uso de pontos Reward só pode ser feito para um mínimo de 1.000 pontos Reward que são equivalentes a \$20 euros para pagamento de suas diárias e demais despesas incluídas no carrinho no momento da reserva. Algumas taxas não podem ser pagas utilizando seus pontos Reward. O segundo nível proposto será de 2.000 pontos Reward que oferecem a você o equivalente a \$40 euros para utilizar no momento da reserva. Os níveis seguintes só poderão ser usados em múltiplos de 2.000 pontos Reward.

O Associado não poderá usar um montante de pontos Reward que seja equivalente a um valor superior ao preço total da hospedagem ou despesa em questão;

o Associado deverá usar os meios de pagamento normalmente aceitos, online ou no hotel, para fazer o pagamento do valor não coberto pelos pontos utilizados nesta reserva.

- As reservas por um valor sujeitas a pré-pagamento (em que não é autorizado cancelamento e alterações) não podem ser efetuadas usando apenas Pontos Rewards, devem incluir uma parte paga por cartão de débito ou de crédito;

- não é possível usar seus pontos Reward para Day Use.

- ao reservar com pontos Reward, no site all.com, podem ser usados até 1.000.000 pontos Reward, em incrementos de 2.000 pontos Reward;

- Os Pontos Rewards podem ser usados diretamente no hotel a qualquer momento durante sua Hospedagem Elegível, entre o Check-in e o Check-out do Associado.

- Usar Pontos Rewards para obter um desconto no valor do alojamento ou de uma despesa cobrada numa moeda que não o euro irá implicar a aplicação da taxa de câmbio de referência do Grupo Accor, extraída da base de dados «Multimoedas» (base de dados de informação monetária e financeira do Banco Reuters). Esta taxa será aplicada:

- no momento do Check-out pelo uso de Pontos Rewards em uma reserva que não exige pré-pagamento;
- no momento do pagamento pela utilização de Pontos Rewards em uma reserva que exige pré-pagamento;
- no momento do pedido de utilização de Pontos Rewards diretamente no hotel durante uma hospedagem;

- Os Pontos Rewards usados por um Associado só podem ser creditados novamente na conta do Associado nos seguintes casos:

- cancelamento automático de uma reserva realizada com pontos Rewards devido a falha no pagamento ou recusa de pagamento;
- cancelamento de uma reserva realizada com pontos Rewards pelo Associado antes do Check-in com tarifas em que os cancelamentos e alterações são autorizados;
- alteração da reserva realizada com pontos Rewards por parte do Associado originando uma redução do número de Pontos Rewards usados quando efetuou a

reserva original, com tarifas em que os cancelamentos e alterações são autorizados (exceto se o Associado já tiver feito o Check-in);

- caso o Associado não se hospede no hotel com pontos Rewards com tarifas em que os cancelamentos e alterações são autorizados (o valor da primeira noite ainda será cobrado);

- Os Pontos Rewards não serão novamente creditados caso um Associado peça para alterar ou cancelar uma reserva com tarifas em que os cancelamentos e alterações não são autorizados;

- Os Pontos Rewards não serão creditados novamente se tiverem expirado entre a reserva e o cancelamento de uma Hospedagem Elegível reservada pelo associado com seus Pontos Rewards;

- Os Pontos Rewards usados diretamente em um hotel participante durante uma hospedagem não podem ser novamente creditados se o Associado tiver autorizado o hotel a usar os seus Pontos Rewards;

Alguns hotéis participantes não aceitam Pontos Rewards para diminuir as despesas de alimentação. A lista de hotéis em questão está disponível [aqui](#).

- As Hospedagens Elegíveis e as despesas elegíveis no âmbito das presentes condições, aqui definidas, efetuadas usando Pontos Rewards na totalidade são, no entanto, elegíveis para o acúmulo de Noites Status, desde que as condições para este acúmulo, descritas nas CGI do Programa, sejam cumpridas.

- As Hospedagens Elegíveis e despesas elegíveis efetuadas usando em parte Pontos Rewards são elegíveis ao acúmulo de Pontos Rewards sobre montante total após a dedução dos pontos Rewards.

- Os pontos Rewards só podem ser usados para eventos profissionais (seminários, conferências, etc.) por uma pessoa que tenha aproveitado a oferta para organizadores de reuniões conhecida como “Meeting Planner”, de acordo com as condições específicas desta oferta, consultáveis [aqui](#).

A obtenção de Recompensas de Parceiros (especificamente, a conversão em pontos de outros programas de fidelidade) está sujeita ao cumprimento de todos os termos e condições pertinentes estabelecidos por cada Parceiro (número de pontos Reward necessários para obter o resgate, datas, disponibilidade, etc.). Para Parceiros que permitem a conversão de pontos Reward do Programa, qualquer conversão de pontos Reward só pode ocorrer em contas registradas no Parceiro com o mesmo nome do Associado. Assim que for feita uma primeira conversão, a conta do Associado dentro do Programa e sua conta com o Parceiro serão vinculadas: essa conta de parceiro não pode ser vinculada a outra conta do Programa.

Os Pontos Rewards não serão creditados novamente se tiverem expirado entre a ativação da conversão e a rejeição da transação pelo programa parceiro;

Estas condições podem ser consultadas na página do Site all.accor.com dedicada aos Parceiros do Programa.

A obtenção de Recompensas na loja «Limitless experiences» está sujeita ao cumprimento das condições gerais de utilização da loja e às condições gerais estabelecidas por cada parceiro em

que os produtos ou serviços podem ser solicitados. O Associado pode consultar estas condições e é convidado a aceitá-las no momento da solicitação na loja.

Sob forma alguma a utilização de pontos Rewards irá dar origem a qualquer recompensa monetária, incluindo devolução em dinheiro.

Com o objetivo de usar os Pontos Rewards, o Associado aceita que a informação registrada nos sistemas usados pela Accor irão constituir prova de que essas transações foram efetuadas, até ser provado o contrário.

11. QUESTÕES RELATIVAS À CONTA DO ASSOCIADO

11.1 Reclamação por pontos não creditados na rede de hotéis participantes

Se o Associado verificar que seus Pontos não foram corretamente creditados no prazo de 7 dias após a sua data de Check-out para uma Hospedagem Elegível, pode pedir que seu saldo seja atualizado nos 6 meses seguintes a essa data. Para tal, basta seguir o procedimento "Marcar os pontos ausentes" disponível na sua conta ou no formulário de contato disponível na seção "Ajuda" do Site ([disponível aqui](#)).

Para o processamento de seu pedido, o Associado deverá anexar uma cópia da nota fiscal paga do hotel em questão. Essa nota fiscal não deve incluir rasuras manuscritas, fazendo apenas fé o modelo impresso pelo hotel, e deve ser, obrigatoriamente, emitida em nome do Associado que registra a reclamação.

A aceitação de uma reclamação devidamente justificada resultará no registro correto dos pontos Reward na conta do Associado e na consideração dos pontos Status durante o ano civil em que ocorreu a hospedagem relacionada à reclamação. Se a consideração correta dos pontos Status não creditados tivesse permitido ao Associado se beneficiar de um Status diferente na aplicação das regras descritas no artigo 8 acima, esse status seria atribuído ao Associado pelo restante do ano civil em curso.

Caso o Associado seja, indevidamente, recusado um crédito de Pontos ou uma vantagem relativa ao seu Status, deverá realizar uma reclamação, limitando-se a responsabilidade da ACCOR ao registro correto dos Pontos em sua conta.

11.2 Reclamação por falta de pontos ligados a uma marca parceira

Para quaisquer questões relativas ao acúmulo de pontos Reward recebidos por meio dos Parceiros do Programa, o Associado deverá seguir o procedimento "Marcar os pontos ausentes nos Parceiros" no formulário de contato disponível na seção "Ajuda" do Site ([disponível aqui](#)) e inserir todas as justificativas exigidas

É necessário um prazo mínimo de 6 semanas a partir da prestação do serviço pelo Parceiro até o Associado poder registrar um pedido de Regularização. O prazo máximo para o envio do pedido de regularização é específico de cada Parceiro e é mencionado na seção dedicada ao programa de fidelidade do Site.

Para receber o crédito de Pontos Rewards, a fatura paga correspondente à reclamação deve, obrigatoriamente, ser emitida em nome do Associado que faz a reclamação.

Na conversão de Pontos Rewards em Pontos de outros programas de fidelidade ou em milhas aéreas, a responsabilidade da ACCOR termina no momento da confirmação do pedido de

conversão junto ao programa Parceiro. Se, ao contrário, os Pontos Rewards foram debitados de sua conta, mas seus Pontos ou milhas aéreas não foram creditados em sua conta do programa Parceiro no prazo de 6 semanas, contate o seu programa no intervalo de tempo adequado ao programa em questão.

12. CONDIÇÕES E PROCEDIMENTOS DE SUSPENSÃO OU RESCISÃO

12.1 Rescisão a pedido do Associado

O Associado pode decidir por deixar o Programa a qualquer momento. Basta enviar um pedido com esse propósito no espaço "Suporte" do Site ([disponível aqui](#)).

12.2 Suspensão ou rescisão a pedido da ACCOR

Qualquer utilização do cartão ALL - Accor Live Limitless que não esteja de acordo com estas CGI do Programa poderá, a critério exclusivo da ACCOR:

- conduzir à suspensão temporária da adesão do Associado por um período livremente estabelecido pela ACCOR, o qual não poderá exceder três (3) meses (o «Período de Suspensão»);
- cancelamento da adesão, ou seja, o cancelamento imediato do cartão, seus benefícios, o encerramento da conta e o cancelamento de todos os pontos acumulados, sem que qualquer indenização possa ser reivindicada pelo Associado por qualquer motivo. Ser sancionada pela rescisão da adesão.

Além disso, a partir de seis (6) anos de inatividade, a conta do Associado será automaticamente fechada pela ACCOR.

Em caso de falecimento de um Associado, a ACCOR fechará sua conta e anulará todos os pontos Status e Rewards, bem como as Noites Status acumuladas por este Associado, após recebimento da declaração solicitada pelo Serviço de Atendimento ao Cliente.

12.3 Efeitos da suspensão

Durante o Período de Suspensão, o Associado não poderá usar seus Pontos Rewards, tal como previsto no artigo 10º do presente documento.

Durante o Período de Suspensão e, o mais tardar, no fim desse período, a ACCOR decide:

- reter a medida de suspensão, podendo o Associado nesse caso se beneficiar novamente das vantagens e serviços propostos aos Associados e converter seus Pontos Rewards;

Ou

- pronunciar a rescisão da adesão ao abrigo do disposto no presente artigo 12º.

12.4 Efeitos da rescisão

Em todos os casos de cancelamento, o fim da associação implica na retirada total do Programa e no fim definitivo de qualquer relacionamento entre a ACCOR e o Associado no âmbito do Programa. Esta retirada também implica na exclusão de todos os pontos acumulados até a data do cancelamento.

13. COMUNICAÇÕES DO PROGRAMA

O Associado pode acessar toda as informações relacionadas à sua participação no programa (incluindo o seu saldo de Pontos, bem como o saldo de Noites Status e o movimento de sua conta), através da sua conta de cliente no site all.accor.com. De acordo com o artigo 4.1, os Associados são lembrados de que, ao se tornar um Associado do Programa, isso implica receber comunicações eletrônicas relacionadas ao funcionamento e aos serviços oferecidos pelo Programa (mensagens informativas, extrato de pontos, etc.). Caso o Associado não queira mais receber informações inerentes à administração do Programa, ele deverá solicitar a sua exclusão do Programa (consulte o procedimento descrito no artigo 12.1).

Qualquer Associado pode se inscrever para receber comunicações eletrônicas do Programa que visam informar sobre ofertas, promoções e benefícios relacionados ao Programa. Se não quiser mais receber essas comunicações comerciais, o Associado pode cancelar a assinatura a qualquer momento *pele* link de cancelamento de assinatura nessas comunicações, ou *por meio* da sua conta de Associado. Este cancelamento de assinatura não tem efeito sobre sua adesão.

14. PROTEÇÃO DOS DADOS PESSOAIS

Os dados dos Associados são processados e protegidos conforme descrito na [Carta de Proteção de Dados Pessoais da Accor](#). O objetivo deste artigo 14 é chamar a atenção dos Associados para os pontos essenciais relacionados ao uso de seus dados pessoais como parte de sua adesão ao Programa.

Os dados coletados no momento de seu registro ou durante o período de sua inscrição no Programa são processados pela Accor SA, responsável pelo processamento, cuja sede se situa em 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, França.

Os dados dos Associados são processados:

- para efeitos da execução dos presentes Termos e Condições do Programa e da gestão da adesão dos Associados ao Programa de Fidelidade,
- com base no interesse legítimo, para as necessidades de atividades de marketing da Accor SA (incluindo campanhas de marketing direcionadas),
- e
- com base no consentimento dos Associados, para enviar-lhes comunicações comerciais eletrônicas do Programa.

Os dados dos Associados são comunicados:

- às pessoas autorizadas das entidades do grupo Accor responsáveis pela operação do Programa, bem como aos seus prestadores de serviços; e
- aos Parceiros do Programa (hotéis, companhias aéreas e outros Parceiros contratuais) quando esta comunicação for necessária para que os Associados usufruam dos benefícios a que têm direito como Associados. Fica especificado que os endereços de e-mail dos Associados não são comunicados aos Parceiros a fim de que eles possam fazer suas próprias comunicações comerciais, a menos que os Associados tenham expressamente consentido.

Os dados dos Associados podem ser transferidos para países que não oferecem um nível adequado de proteção. Consequentemente, há garantias apropriadas, das quais os Associados podem solicitar uma cópia. Os dados relacionados aos Associados podem ser transmitidos de fato, de acordo com as circunstâncias, para os fins mencionados acima, a destinatários localizados em países não membros da União Europeia, nomeadamente:

- os Parceiros, para efeitos de gestão da transferência de pontos Reward e gestão de reclamações. A lista dos Parceiros e companhias está acessível na seção dedicada ao programa de fidelidade do Site ([acessível aqui](#)). Esta transferência, para a qual o Associado dará o seu consentimento expresso em cada transferência, é necessária para a execução de seu pedido de transferência de Pontos Rewards ou de milhas;
- entidades e hotéis participantes no Programa, sendo esta transferência necessária para a execução do contrato celebrado pelo Associado com o Responsável pelo Processamento;
- aos prestadores externos com centros de chamadas para tratamento das reclamações sob o âmbito que lhes é confiado, sendo estas transferências de dados regulamentadas contratualmente.

A Accor também implementa, com base em seu interesse legítimo, um tratamento de dados de caráter pessoal com o objetivo de detectar e gerenciar as irregularidades, especialmente as fraudes, que podem ocorrer na inscrição de um Associado ou no acúmulo ou uso de Pontos. Os dados coletados neste contexto são destinados ao pessoal habilitado, aos seus fornecedores e, se necessário, aos Parceiros do programa de fidelidade, bem como ao gerente do hotel afetado por uma irregularidade. Os Associados são informados por correio sobre as irregularidades detectadas que os afetem.

Pelo e-mail data.privacy@accor.com, todo Associado tem o direito de solicitar acesso a seus dados pessoais, bem como a correção, a exclusão e a limitação dos dados, impor oposição ao processamento ou à portabilidade de seus dados, além de fornecer instruções sobre como esses dados devem ser tratados após sua morte. Todo Associado também tem o direito de apresentar uma reclamação junto à autoridade de controle.

15. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE INSCRIÇÃO NO PROGRAMA, RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Qualquer inscrição no Programa implica a aceitação das CGI do Programa por parte dos Associados. As presentes CGI revalem sobre quaisquer CGI anteriores.

Em caso de litígio entre um Associado e a Accor sobre contestação relativa às presentes CGI do Programa, o Associado é informado de que pode recorrer a um procedimento de mediação convencional ou a qualquer outro modo alternativo de resolução. Na falta de resolução amigável dos diferendos, nas condições previstas pela legislação aplicável.

Após ter informado o Serviço de Atendimento ao Cliente da Accor ao utilizar a seção «Entre em Contato conosco» do Site ([acessível aqui](#)) para tentar resolver o litígio de forma amigável, e em caso de resposta negativa ou ausência de resposta no prazo de sessenta (60) dias a partir da informação, o Associado pode recorrer ao Mediador do Turismo e Viagens – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

As modalidades de consulta do Mediador e seus dados estão disponíveis no site www.mtv.travel.

- A consulta do Mediador pode ser feita num prazo de doze (12) meses após a primeira reclamação. As informações de contato do Mediador bem como os meios de consulta estão disponíveis na seção 'Ajuda'.
- O formulário de consulta deste Mediador está acessível [aqui](#).
- O Associado é informado também pela ACCOR da possibilidade de optar por um processo de arbitragem tradicional, ou qualquer outra plataforma europeia de Resolução Online de Litígios que pode acessar [aqui](#).

O Associado tem liberdade para aceitar ou recusar a mediação e, em caso de recurso à mediação, cada parte é livre de aceitar ou recusar a solução proposta pelo mediador. Quaisquer problemas relacionados com a interpretação ou execução das presentes CGI do Programa serão sujeitas, na ausência de acordo amigável nas condições acima, à competência exclusiva dos tribunais competentes de Paris, e o mesmo em caso de urgência, execução da garantia ou de pluralidade de defensores. Tendo em consideração o que precede, o Associado, na qualidade de consumidor, pode decidir resolver qualquer litígio perante tribunais de seu local de residência, a sua escolha, perante qualquer outro tribunal territorialmente competente em virtude do Código do Processo Civil e de acordo com o artigo R. 613-3 do Código de Consumo.

As Condições Gerais de Adesão do Programa são regidas pela legislação francesa sem prejuízo para as disposições obrigatórias e protetoras eventualmente aplicáveis ao país de residência dos consumidores.

16. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Quaisquer informações e esclarecimentos adicionais relativos ao Programa, especialmente sobre serviços suplementares propostos por cada um dos hotéis participantes e vantagens dos Parceiros, estão disponíveis na seção dedicada ao programa de fidelidade do Site.



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