



شروط العضوية العامة\

المحتوى

1. خصائص البرنامج.
2. التعريفات.
3. الفنادق المشاركة في البرنامج.
4. عضوية البرنامج.
- 1.4 شروط العضوية.
- 2.4 أحكام العضوية.
- 3.4 حساب العميل.
5. استخدام البطاقة.
6. تعليق العضوية أو إلغائها.
7. كسب النقاط من برنامج ALL – أكور حياة بلا حدود.
- 1.7 معلومات عامة عن كسب النقاط.
- 2.7 كسب النقاط كجزء إقامة مؤهلة.
- 1.2.7 الأسعار المؤهلة لكسب نقاط للإقامات المؤهلة.
- 2.2.7 النفقات المؤهلة كجزء من إقامة مؤهلة.
- 3.2.7 مقياس كسب نقاط المكافأة في ظل الإقامة المؤهلة.
- 4.2.7 مقياس كسب نقاط الفئات في ظل الإقامة المؤهلة.
- 3.7 كسب نقاط المكافأة كجزء من عرض تناول الطعام (المطاعم والمقاهي باستثناء أماكن الإقامة)
- 1.3.7 الدفع عبر تطبيق Accor All
- 2.3.7 الدفع عن طريق محطة الدفع.
- 4.7 كسب نقاط الفئات ونقاط المكافأة عبر عرض Flight + Hotel
- 5.7 كسب نقاط المكافأة في العلامات التجارية الشريكة.
- 6.7 العروض الخاصة والترويجية.
8. الفئات.
9. المزايا والخدمات المقدمة للأعضاء في الفنادق المشاركة.
- 1.9 مزايا البرنامج وخدماته المقدمة لأعضاء ALL.
- 2.9 ضمان التوافر.
- 3.9 مزايا خاصة: ميزة ترقية الجناح (الترقية للإقامة في جناح لليلة واحدة)
- 4.9 فطور مجاني في عطلات نهاية الأسبوع.
- 5.9 إهداء الفئة الذهبية لأي شخص من اختيارك.
- 6.9 مكافآت تناول الطعام والسبا
10. استخدام نقاط المكافأة.

11. الأسئلة المتعلقة بحساب العضو.
- 1.11. المطالبة بالنقاط المفقودة ضمن شبكة الفنادق المشاركة.
- 2.11. المطالبة بنقاط مفقودة مرتبطة بعلامة تجارية شريكة.
12. الشروط والإجراءات الخاصة بتعليق العضوية أو إيقافها.
- 1.12. إلغاء العضوية من قبل العضو.
- 2.12. التعليق أو إنهاء العضوية بمبادرة من أكور.
- 3.12. الآثار المترتبة على تعليق العضوية.
- 4.12. الآثار المترتبة على إيقاف العضوية.
13. اتصالات البرنامج.
14. حماية البيانات الشخصية.
15. قبول الشروط العامة للعضوية في البرنامج، وتسوية المنازعات والقانون المعمول به.
16. معلومات إضافية.

من 30 أبريل 2024

1. وصف البرنامج

تم إعداد برنامج ولاء ALL - أكور حياة بلا حدود ("البرنامج") الذي تقدمه مجموعة ACCOR SA، (الإدارة)، وهي الشركة التي تنظم ولاء العملاء لشركة ACCOR SA، وهي شركة محدودة يقع مقرها في 82 شارع هنري فارمان CS2077 - في منطقة 92445 إيسي لي مولينو - فرنسا ("أكور")، لهدف منح أعضاء البرنامج فرصة التمتع بالمزايا المفصلة أدناه خلال فترة إقامتهم في فنادق مجموعة أكور المشاركة في البرنامج ولدى شركائنا في البرنامج.

يخضع هذا البرنامج إلى شروط العضوية العامة (أي "شروط الانضمام إلى البرنامج العامة"). ويمكن الاطلاع على شروط الانضمام إلى البرنامج العامة على الموقع الإلكتروني all.com وعلى تطبيق ACCOR ALL للهاتف المحمول (أي الموقع/المواقع الإلكترونية). تحتفظ مجموعة أكور بالحق في تغيير هذه الشروط في أي وقت. ويبدأ سريان شروط الانضمام العامة إلى البرنامج في تاريخ نشرها على الموقع الإلكتروني ويعتبر كل مستخدم موافق عليها دون تحفظ عند تصفحه الموقع بعد نشرها على الإنترنت. إن شروط الانضمام إلى البرنامج السارية هي تلك المتوفرة عند تصفح الموقع الإلكتروني.

ولا يتوفر برنامج ALL إلا في حال كان قانون بلد إقامة العضو يسمح بذلك؛ وإلا تعد العضوية مُلغاة وغير قابلة للاستخدام.

2. التعريفات

- **التسوية:** يقصد بها النقاط التي تضاف إلى الحساب بعد مطالبة يقدمها العضو أو حدوث أي خطأ من جانب البرنامج.
- **التسليف:** سلفة نقدية تُمنح أحياناً من قبل فنادق معينة، ولكنها غير مؤهلة لكسب النقاط.
- **تسجيل الوصول:** تاريخ الوصول إلى الفندق.
- **تسجيل المغادرة:** تاريخ مغادرة الفندق.
- **عرض تناول الطعام:** عرض يمكن من خلاله كسب نقاط المكافأة في المطاعم والمقاهي المشاركة، دون الإقامة في الفندق.
- **العميل:** شخص حقيقي (ليس عضواً في البرنامج) الذي يستخدم غرفة للإقامة لمدة ليلة واحدة أو لغرض الاستخدام اليومي.

- **المطاعم والمقاهي المشاركة** جميع المطاعم و / أو المقاهي حيث يمكن للعضو كسب (أو استرداد ، عند الاقتضاء) نقاط المكافأة، كجزء من عرض تناول الطعام.
- **الحد الأدنى للمبلغ** يساوي 1 يورو أو أكثر، بما في ذلك الضرائب، ويساوي 1000 نقطة مكافأة أو يزيد عنها عند الدفع بالنقاط. الحد الأدنى لمبلغ الدفع الذي يحدده الفندق له الأسبقية على الحد الأدنى لمبلغ المعاملة بموجب عرض تناول الطعام.
- **البطاقة المؤهلة** هي بطاقات الدفع التي تسمح للعضو بكسب (أو استخدام ، عند الاقتضاء) نقاط المكافأة كجزء من عرض تناول الطعام.
- **الاستخدام اليومي:** يتم استخدام الغرفة في الفندق أو مساحة مكتبية خلال اليوم فقط، مع القيام بتسجيل الوصول والمغادرة في نفس اليوم.
- **العضو:** العميل الذي وافق على شروط العضوية العامة في البرنامج.
- **الإقامة المؤهلة:** إقامة يحجزها العضو في فندق مشارك، بالأسعار المؤهلة (كما هي محددة في المادة 7.1 تحت عنوان "الأسعار المؤهلة لكسب النقاط") بواسطة قنوات توزيع أكور (أي المواقع الإلكترونية، ومكتب حجز أكور، الفنادق) ووكالات السفر التقليدية المتصلة تلقائياً بمكتب حجز أكور. لا تعتبر الإقامة التي يتم حجزها من خلال موزع أو منظم رحلات أو وكالة سفر عبر الإنترنت تابعة لجهة خارجية (مثل Expedia.com أو booking.com، وما إلى ذلك) إقامات مؤهلة ولا تمنح حق كسب النقاط أو جمع ليالي الفئات للحصول على فئة من فئات البرنامج.
- **الشريك:** أي شركة لا يتم إدارتها تحت علامة من علامات مجموعة أكور التجارية ولكنها تشارك في البرنامج بواسطة إحدى الطريقتين التاليتين، وهما: إتاحة الأعضاء كسب نقاط المكافأة في ALL - أكور حياة بلا حدود مقابل نفقاتهم ضمن شبكتها الخاصة، و/أو إتاحة فرصة تحويل نقاط المكافأة إلى برنامج ولائها الخاص أو العكس. قد يعمل الشركاء في أي مجال كمجال النقل، والترفيه، وتجارة التجزئة، والسياح.
- **النقطة:** الوحدة التي يحصل عليها العضو وفقاً لمقياس محدد، بعد إقامة مؤهلة في أحد الفنادق المشاركة في البرنامج أو مقابل خدمة مؤهلة تم شرائها من أحد الشركاء أو في إطار عرض خاص أو عملية ترويجية. وثمة نوعان من النقاط، نقاط المكافأة ونقاط الفئات التي يحسب كل نوع منهما بصورة مختلفة ولا يمكن دمجهما.
- **نقاط المكافأة:** هي النقاط التي يحصل عليها العضو والتي يمكنه تحويلها إلى " مكافآت. "
- **نقاط الفئات:** هي النقاط التي يكسبها العضو وفقاً للمقياس المبين في المادة 7.8 والتي تتيح للعضو الحصول على مختلف الفئات المتوفرة في البرنامج.
- **الجائزة:** أي خدمة أو منتج أو ميزة يتم الحصول عليهم باستخدام نقاط المكافأة التي يجمعها العضو.
- **الفئة:** أي المستوى الممنوح بناءً على عدد ليالي الفئات أو نقاط الفئات التي حصل عليها العضو خلال فترة معينة والتي تحدد: (1) المزايا التي حصل عليها العضو و (2) مقياساً محدداً لكسب نقاط المكافأة.
- **ليلة الفئات:** أي ليلة يقضيها العضو وتتيح له كسب نقاط الفئات التي يمكنه بجمعها الحصول على فئة وفقاً للمقياس المبين في المادة 8. ولا تؤهل إلا الليالي التي يقيمها عضو ضمن إقامة في إحدى الفنادق المشاركة في البرنامج، والتي تم حجزها بواسطة قنوات الحجز المؤهلة وبالسعر المؤهل لكسب النقاط، كما هو مبين في المادة 7.1 والمادة 7.2 أدناه.
- **المعاملة:** عملية إضافة النقاط إلى حساب العضو أو سحبها منه.

3. الفنادق المشاركة في البرنامج

إنّ الفنادق المشاركة في البرنامج هي الفنادق العاملة ضمن إحدى علامات مجموعة أكور التجارية، باستثناء بعض الفنادق والعلامات التجارية التي يمكن الاطلاع عليها في قسم الولاء على موقع all.com (اطلع على قائمة الفنادق والعلامات التجارية المشاركة والفنادق والعلامات التجارية غير من هنا).

وعند انضمام فندق أو علامة تجارية ما إلى شبكة أكور أو عندما يصبح فندق ما شريكاً في البرنامج، يمكن للعضو كسب النقاط أو الاستفادة من مزايا البرنامج الأخرى مقابل الإقامة المؤهلة المكتملة التي تتم بعد انضمام الفندق إلى الشبكة فقط.

وفي حال خروج أي فندق من مجموعة أكور أو في حال لم يعد ضمن الفنادق المشاركة بعد قيام العضو بإجراء الحجز ولكن قبل الإقامة الفعلية، فسيطبق الآتي:

- لن يتمكن العضو من كسب النقاط ولن يستفيد من أي من الخدمات أو أي مزايا أخرى مرتبطة بفئة العضوية خلال الإقامة في الفندق،
- لن يتمكن العضو من الاستفادة من العروض الخاصة التي يشارك فيها الفندق المعني،
- سيتم إعادة نقاط المكافأة التي قد يكون استخدمها العضو لإتمام الحجز كلياً أو جزئياً وسيوجب عليه التسديد لدى الفندق مباشرةً المبلغ الموازي لعدد نقاط المكافأة التي استخدمها للحجز.

ستقوم مجموعة أكور بكل ما بوسعها لإحاطة الأعضاء علماً بحدوث حالة كهذه في غضون فترة معقولة قبل إقامتهم.

4. عضوية البرنامج

4.1 شروط العضوية

يتاح الاشتراك في البرنامج لكل فرد يُعتبر راشد قانونياً أو لديه الأهلية القانونية للتعاقد بموجب قانون البلد الذي يسكن فيه. إن العضوية في البرنامج مجانية.

يحصل الأعضاء على بطاقة عضوية قد تكون مادية أو إلكترونية وذلك وفقاً لفئة العضوية و/أو رغبتهم. لكن بصرف النظر عما إذا كانت البطاقة مادية أم إلكترونية فهي مخصصة للعضو ولا يمكن أن يستخدمها أي شخص آخر. ولا يمكن بيعها أو إعارتها أو نقل ملكيتها. ولا تعتبر البطاقة وسيلة للسداد أو ضمان الحجوزات. وتحدد كل بطاقة اسم العضو، ورقم التعريف الفردي، وتاريخ انتهاء فئة العضوية (للمزيد من التفاصيل اعتباراً من الفئة الفضية اطلع على البند 8 أدناه). ويحصل كل عضو على بطاقة عضوية ALL - أكور حياة بلا حدود واحدة فقط. لا يمكن لأي شخص استخدام البطاقة غير العضو المدون اسمه على هذه البطاقة.

يتوجب تزويد عنوان بريد إلكتروني فردي صالح للانضمام إلى البرنامج. ولا يمكن لعدة أعضاء استخدام عنوان البريد الإلكتروني ذاته. عند الانضمام إلى البرنامج، يوافق العضو على استلام مراسلات إلكترونية تتعلق بتشغيل البرنامج والخدمات المقدمة بواسطته (بما في ذلك رسائل المعلومات، وبيانات النقاط، والمعلومات المتعلقة بتشغيل حساب العضو، وما إلى ذلك). وفي حال عدم رغبة العضو باستلام هذه المعلومات التي تعتبر ضرورية لاستخدام البرنامج، يجب على العضو المعني اتباع إجراءات الإنهاء الخاصة بالبرنامج والموضحة في البند رقم 12.1.

يوافق أعضاء البرنامج على إمكانية تعديل البرنامج، كلياً أو جزئياً، في أي وقت. أما التعديلات التي من شأنها تغيير حقوق الأعضاء والتزاماتهم تجاه البرنامج، فسيتم إخطار الأعضاء قبل تطبيقها بفترة زمنية معقولة، بشكل خاص عبر موقع all.com و/أو ضمن المراسلات الإلكترونية. يجوز للأعضاء إنهاء عضويتهم في البرنامج وفقاً للمادة 12.1.

يشير الانضمام إلى البرنامج بعد تاريخ تطبيق التعديلات إلى موافقة العضو عليها.

4.2 التسجيل كأحد أعضاء البرنامج

يجوز للعمل الانضمام إلى البرنامج عبر إحدى الطرق التالية:

- خلال إقامته/إقامتها في فندق مشارك في البرنامج.
- عبر التسجيل عبر الإنترنت على موقع all.com؛
- عبر مركز حجوزات أكور عبر الهاتف؛
- أو من خلال أي وسيلة أخرى متاحة للعميل.

يجب على العميل تقديم المعلومات الضرورية والمطلوبة عند الانضمام إلى البرنامج.
يجب على العضو الجديد الموافقة على الشروط والأحكام العامة للبرنامج.

وعند القبول بشروط الاستخدام العامة، سيستفيد العضو من جميع خدمات البرنامج، بما في ذلك: إمكانية استخدام جميع وظائف موقع all.com (كالحصول على المكافآت، والتحقق من النقاط في حسابه/حسابها، وتحويل نقاط المكافأة وما إلى ذلك)، بالإضافة إلى اهتمام خاص في جميع مواقع الإنترنت الخاصة بمجموعة أكور ومراكز الاتصال عند إجراء الحجز.

4.3 الحساب الشخصي للعضو

يجب على العضو، عند الانضمام إلى البرنامج، إنشاء حساب خاص بتزويد المعلومات المطلوبة في نموذج التسجيل، بما في ذلك اسم المستخدم (أي "اسم المستخدم"). يضمن العميل صحة المعلومات التي زودها في النموذج أو التي أرسلها إلى مجموعة أكور واستكمالها. ولا تتحمل مجموعة أكور مسؤولية أي خطأ أو معلومات غير كاملة زودها أو أرسلها العميل، وبذلك، لا يمكن لمجموعة أكور إتاحة استفادة العضو في البرنامج من مزاياه وفقاً للشروط المبينة هاهنا.

- اسم المستخدم الخاص بالعميل خاص وسري. ويتحمل العميل وحده مسؤولية الحفاظ عليه واستخدامه. ولا تتحمل مجموعة أكور أية مسؤولية اتجاه العميل في حال أي ضرر ينتج عن استخدام غير قانوني أو احتيالي أو مسيء لاسم المستخدم الخاص به.

ويتحمل العميل مسؤولية إعلام مجموعة أكور فور استخدام شخص غير مصرح له اسم المستخدم الخاص به، وفي حال فقدانه أو نسيانه.

إن استخدام الحساب الشخصي يخوّل الأعضاء بـ:

- الاطلاع على بيان ورصيد نقاطهم، والمكافآت الأخرى، ورصيد ليالي الفئات وسجل معاملاته وفنتته؛
- التعرف عليهم على الموقع الإلكتروني all.com أو خدمات المحمول؛
- إدخال تفضيلات الإقامة، والتفضيلات الشخصية، والعلامات التجارية والوجهات المفضلة؛
- وعرض سجل الحجوزات وتعديل الحجوزات الحالية، إذا لزم الأمر؛
- الاشتراك في خدمة الرسائل الإخبارية الخاصة بمجموعة أكور، وبرنامج ALL – أكور حياة بلا حدود، وعلامات مجموعة أكور الفندقية، والاطلاع على الاشتراكات وإدارتها؛
- الوصول إلى العروض والخدمات المخصصة.

5. استخدام البطاقة

للمتتع بالمزايا المختلفة التي تأتي من كونك حامل بطاقة، يجب على العضو تزويد رقم بطاقة الولاء الخاصة به في كل مرة يطلب فيها أي من الخدمات التي يقدمها البرنامج أو تقديم بطاقة عضويته (بصيغة مادية أو رقمية) فور الوصول إلى الفندق. لن يُسمح للأعضاء الذين لا يستوفون المتطلبات المذكورة أعلاه بالاستفادة من المزايا المتعلقة بالبرنامج.

وفي حال فقدان بطاقة العضوية أو سرقتها، يجب على العضو إخطار مجموعة أكور وطلب بطاقة جديدة عبر قسم "استلم بطاقتك عن طريق البريد" من حسابه الخاص على الموقع.

6. تعليق أو إلغاء العضوية

قد يؤدي أي خرق لشروط عضوية البرنامج العامة هذه، كعدم تسديد أي فاتورة (كحساب الفندق، أو أي فاتورة أخرى وعدم امتثاله لأي التزام) متعلقة بالمنتجات والخدمات التي تقدمها فنادق مجموعة أكور أو شركائها أو أي فاتورة مرتبطة ببرنامج ALL – أكور حياة بلا حدود أو أي استخدام مسيء للبطاقة أو النقاط أو أي استغلال أو احتيال، أو تقديم أية معلومات خاطئة، أو قيام العضو أو أي شخص برفقته بأي تصرف مؤذٍ (وعلى وجه التحديد التصرفات المسيئة أو المهينة تجاه موظفي الفندق أو ضيوفه أو موظفي خدمة العملاء أو أي شخص معني بالخدمات أو المزايا أو أي من الميزات الأخرى التي تقدمها الفنادق أو مجموعة أكور) وبما في ذلك خلال فعاليات منظمة ضمن إطار البرنامج، وقرار من مجموعة أكور فقط، إلى التعليق المؤقت لعضوية الفرد في البرنامج أو إلغائها دون إنذار مسبق أو تعويض بالإضافة إلى إلغاء النقاط التي كسبها العضو في بطاقته/بطاقتها، وذلك وفقاً للشروط المنصوص عليها في المادة 12. وسيجري هذا التعليق أو هذا الإنهاء بإمكانية اتخاذ مجموعة أكور إجراء ضد العضو.

7. كسب نقاط ALL – أكور حياة بلا حدود

7.1 معلومات عامة عن كسب النقاط

عدد النقاط

يمكن إضافة عدد نقاط صحيح كامل فقط. وإذا كان تطبيق مقياس كسب النقاط يؤدي إلى عدد نقاط غير صحيح، فسيتم إضافة النقاط الصحيحة الأقل إذا كان العشري أقل من 5، وعدد النقاط الأعلى إذا كان العشري 5 أو أكثر من 5.

تحويل العملة المحلية إلى اليورو

لإضافة النقاط إلى الحساب، تحوّل الفواتير المدفوعة بالعملات المحلية خارج منطقة اليورو إلى عملة اليورو قبل تطبيق مقياس كسب النقاط. وينطبق سعر تحويل العملة - الذي يستخدمه الفندق عند تسجيل المغادرة - هو السعر المتبع في قاعدة البيانات «المتعددة العملات» (أي من قاعدة بيانات العملة أو المالية لمصرف رويترز Reuters).

عدم قابلية تحويل المزايا

إنّ النقاط وليالي الفئات غير قابلة للتحويل إلى عضو آخر. فهي خاصة بحامل البطاقة ولا يمكن نقل ملكيتها.

وبموافقة العضو على شروط الانضمام إلى البرنامج، فهو يعترف ويوافق على أنه لا يمكن السداد بالنقاط وأنها لا تحمل أي قيمة مالية، بصرف النظر عن طريقة الحصول عليها. ولا يمكن تقديم أي مبلغ مالي مقابل النقاط، وبما في ذلك في حال فقدانها أو عدم استخدامها.

صلاحية نقاط المكافأة

يتم تمديد فترة صلاحية نقاط المكافأة التي جمعها العضو بمقدار 365 يوماً متتالياً في كل مرة تؤدي فيها المعاملة إلى إضافة نقاط مكافأة المسجلة إلى حساب ALL الخاص بالعضو.

تسري صلاحية نقاط المكافأة لمدة 365 يوماً اعتباراً من تاريخ النفقة المؤهلة، ويُحدّد في هذا الصدد (1) بالنسبة لنقاط المكافأة الناتجة عن إقامة مؤهلة في فندق مشارك، فسيكون هذا التاريخ تاريخ تسجيل المغادرة.

(2) بالنسبة لـ نقاط المكافأة المتراكمة في نهاية نوع آخر من المعاملات (الحدث المؤهل لعرض مخطط الاجتماع (Meeting Planner)، أو شراء أحد المنتجات أو الخدمات، أو تحويل نقاط الشريك إلى حساب ALL، وغير ذلك)، يجب أن يكون هذا التاريخ هو تاريخ رصيد نقاط المكافأة.

في حالة عدم وجود تمديد، ستفقد جميع نقاط المكافأة في الحساب، بغض النظر عن أصل كسب نقاط المكافأة، دون إشعار ودون إمكانية استعادتها أو تحويلها.

7.2 كسب النقاط مقابل إقامة مؤهلة

شروط الإكمال الفعلي للإقامة المؤهلة. عندما يقوم أي عضو بحجز إقامة مؤهلة في أحد الفنادق المشاركة في البرنامج، بما في ذلك ليلة واحدة مدفوعة على الأقل يقضيها العضو المعني في الفندق، تتم إضافة نقاط وليالي الفئات المقابلة لإقامة العضو إلى حسابه. يؤدي الاستخدام اليومي للحصول على رصيد النقاط فقط؛ ومع ذلك، لن يتم احتساب أية ليلة فئات.

7.2.1 الأسعار المؤهلة لكسب النقاط مقابل الإقامات المؤهلة

تمكّن الإقامات المؤهلة المحجوزة بسعر مؤهل العضو من الاستفادة من البرنامج.

تتضمن أسعار الحجز المؤهلة جميع الأسعار العامة، وأسعار الشركات، والأسعار الترويجية، باستثناء الأسعار التالية:

- أسعار الغرف لحجوزات المجموعات عندما يحجز المُنظّم الغرف ويسدد حسابها بالكامل، (باستثناء العروض الترويجية لمنظّم الاجتماعات Meeting Planner)؛
- أسعار الغرف لطواقم العمل (الخطوط الجوية أو شركات الشحن أو غيره أو الشركات، وما إلى ذلك)؛
- أسعار منظمي الرحلات.

إنّ الأسعار المؤهلة لاستخدام النقاط مبيّنة على الموقع بصورة عامة. وسيقترح الموقع على العضو إمكانية استخدام نقاط المكافأة عند الحجز عند الدفع إذا كان الموقع المختار يتيح ذلك، بالإضافة إلى الحجز والسعر.

7.2.2 النفقات المؤهلة في إطار "الإقامة المؤهلة"

تُعتبر المصروفات التي ينفقها العضو مؤهلة لكسب النقاط، شرط أن يكون العضو الذي سدها بالكامل مقيماً في الفندق بالفعل، وهي:

- نفقات إقامة العضو في غرفة فندق أو في حال حجز غرفتين، نفقة الغرفة الأخرى في الفندق ذاته في التاريخ ذاته (نفقات لغرفتين كحد أقصى)، بشرط أن (1) يكن العضو مقيماً في إحدى الغرفتين (2) وألا يكون المقيم في الغرفة الثانية عضواً أيضاً، يرجى الملاحظة أنه يكسب العضو نقاطاً مقابل نفقاته في إقامته في الغرفتين غير أنّ عدد ليالي الفئات يحسب وفقاً للغرفة التي يقيم فيها العضو فقط؛
- النفقات المتصلة بخدمات VERYCHIC التي حجزت من خلال موقع all.com؛ غير أنّ المصروفات التي تُنفق مباشرةً على موقع verychic.com غير مؤهلة لكسب النقاط؛
- نفقات الخدمات الإضافية عند الإقامة في الفندق بما في ذلك التلاجة الصغيرة، والهاتف، وخدمة الغرف، والتلفاز المدفوع، ووجبة العضو في مطعم الفندق، والمشروبات في حانة الفندق؛ (إذا كانت المطاعم والبارات المشاركة)
- النفقات المتعلقة بالعلاج بمياه البحر أو العلاج بالمياه المعدنية الذي يتم في مركز تالاسا سي أند سبا المتصل بالفندق

وعلاوةً على ذلك، في حال أجريت تغييرات إلى حجز العضو خلال الإقامة أو سدّد طرف ثالث ثمن مصروفات معلقة، يمكن للعضو كسب نقاط مقابل الإقامة المعدلة، شرط ألا يكون الطرف الثالث (1) عضواً في البرنامج (2) وألا يكون مقيماً في الغرفة المعنية ذاتها.

أساس احتساب منح النقاط

وتحسب النقاط بناءً على المبلغ الإجمالي للمصروفات المؤهلة غير شاملة الضرائب. ويجب دفع هذه الفاتورة بالكامل، أي أنه يجب أن يقبل الفندق عملية الدفع ويؤكدها. ونتيجة ذلك، إذا أوقف أحد الأعضاء دفع شيك، أو أصدر شيك برصيد أموال غير كافٍ، أو رفض الدفع بواسطة بطاقة مصرفية، فلن يحصل العضو على أية نقاط من هذه المعاملة ولن تضاف إلى رصيده أي ليلة فئات.

وتختلف القوانين وفقاً لبنية كل فندق مشارك ووفقاً للسياسة التي ينتهجها:

- مراكز الأعمال؛
- المشتريات في المتاجر؛
- منتجات وخدمات السبا؛
- مصففي الشعر؛
- مراكز التجميل؛
- رسوم ملاعب الغولف؛
- مواقف السيارات؛
- خدمات تنظيف الملابس؛
- مطاعم

المصاريف المستبعدة

ولا تعتبر النفقات التالية مصروفات مؤهلة لكسب النقاط:

- النفقات الإضافية التي يسدها العضو كجزء من إقامة غير مؤهلة (حتى لو تم تسديدها في الفندق)؛ باستثناء المصروفات التي تنفق في المطاعم والتي تلبى الشروط المذكورة أعلاه؛
- الضرائب (ولا سيما ضريبة القيمة المضافة)، والإكراميات، ورسوم التجول بسيارة الأجرة، والتنقلات من الفندق وإليه، ورسوم الخدمات، والرسوم السارية الأخرى؛
- المدفوعة سلفاً؛
- المصروفات التي تسدد ضمن تنظيم ندوة لشركة، أو مأدبة، أو أي فعالية أخرى، بما في ذلك الفعاليات الخاصة التي يسدها العضو (باستثناء العرض الترويجي لمنظم الاجتماعات Meeting Planner)؛
- جميع الرسوم والمصروفات غير المذكورة كمصروفات مؤهلة بصورة خاصة.

7.2.3. مقياس كسب النقاط المرجعية لإقامة مؤهلة

يتضمن البرنامج خمس فئات للعضوية يتم منحها وفقاً لعدد نقاط الفئات المكتسبة أو ليالي الفئات المتراكمة، وهي: الكلاسيكية والفضية والذهبية والبلاتينيوم والدايموند وفئة قائمة على دعوة حصرية.

يتم منح الفئة القائمة على دعوة حصرية وفقاً لتقدير شركة أكور وحدها. وسيتم دعوة الأعضاء المعنيين للحصول على هذه الفئة حيث سيتم إبلاغهم بالمزايا المرتبطة بها والشروط والمحددة.

ويدرج مقياس كسب نقاط المكافأة لكل فئة في الجدول أدناه، على أساس كل 10 يورو من نفقات مؤهلة.

باستثناء فنادق (تالاسي أند سبا) مقابل 10 يورو من النفقات المستحقة

فئة العضوية	عدد نقاط المكافأة المكتسبة في العلامات التجارية المشاركة *	عدد نقاط المكافأة المكتسبة في ماما شلتر ، إيبيس إيبيس ستايلز	عدد نقاط المكافأة المكتسبة في أدايجو ، آرت سيريز ، بيبيرز ، مانترا ، breafree ، والعلامات التجارية ذات الإقامة الطويلة	عدد نقاط المكافأة المكتسبة في أدايجو ، أكسس ، جريت ، إيبيس بدجت ، JO&JOE***
الكلاسيكية	25	12.5	10	5
الفضية	31	15.5	12.5	6.25
الذهبية	37	18.5	15	7.5
بلاتين	44	22	17.5	8.75
ماس	50	25	20	1

* ما لم يذكر خلاف ذلك في الجدول أعلاه بدءًا من العمود الثاني

** سوفيتيل سيرفيسد ريزيدنسز ، إم غاليري ليفينج ، موندريان ليفينج ، بولمان ليفينج ، سويس أوتيل ليفينج Mövenpick Living, Novotel Living, Mercure Living, Hyde Living
أورينت إكسبريس ريزيدنسز المخدومة ، فيرمونت سيرفيسد ريزيدنسز ، إس أو ريزيدنسز
***تشارك الفنادق التي تحمل العلامة التجارية إيبيس بدجت حول العالم في البرنامج في بعض البلدان حول العالم.

[\(اطلع على قائمة العلامات التجارية المشاركة والفنادق والعلامات التجارية المستثناة، المتوفرة هنا\)](#)

في فنادق تالاسيا سي أند سبا المقياس المطبق هو مقياس العلامة التجارية للفندق الذي يقيم فيه العضو.

الفئة أثناء تسجيل المغادرة

وفي حالة حصول تغييرات في فئة العضوية في الفترة الزمنية الواقعة بين الحجز وبين تسجيل مغادرة الفندق، فستطبق قوانين كسب نقاط المكافأة السارية على فئة العضوية عند تسجيل مغادرة الفندق. وعند قضاء عدة ليالٍ متتالية، تضاف نقاط المكافأة إلى حساب العضو عند تسديد الفاتورة.

7.2.4 جدول لكسب نقاط الفئات في إطار إقامة مؤهلة

يبين الجدول التالي مقياس كسب نقاط الفئات لكل 10 يورو من النفقات المؤهلة المؤهلة

لكل 10 يورو من نفقات مؤهلة

فئة العضوية	عدد نقاط المكافأة المكتسبة في العلامات التجارية المشاركة *	عدد نقاط المكافأة المكتسبة في ماما شلتر، إيبيس إيبيس ستايلز	عدد نقاط المكافأة المكتسبة في أدايجو، آرت سيريز، بيبيرز، مانترا ، breafree ، والعلامات التجارية ذات الإقامة الطويلة	عدد نقاط المكافأة المكتسبة في أدايجو، أكسس، جريت، إيبيس بدجت JO&JOE، ***
<u>الكلاسيكية</u>				
<u>الفضية</u>				
<u>الذهبية</u>	<u>25</u>	<u>12,5</u>	<u>10</u>	<u>5</u>
<u>البلاتينيوم وما فوق</u>				

* ما لم يذكر خلاف ذلك في الجدول أعلاه بدءاً من العمود الثاني

** سوفيتيل سيرفيس ريزيدنسز، إم غاليري ليفينج، موندريان ليفينج، بولمان ليفينج، سويس أوتيل ليفينج Mövenpick Living, Novotel Living, Mercure Living, Hyde Living أوريونت إكسبريس ريزيدنسز المخدومة، فيرمونت سيرفيس ريزيدنسز، إس أو ريزيدنسز ***تشارك الفنادق التي تحمل العلامة التجارية إيبيس بدجت حول العالم في البرنامج في بعض البلدان حول العالم.

(اطلع على قائمة العلامات التجارية المشاركة والفنادق والعلامات التجارية المستثناة، المتوفرة هنا)

بصرف النظر عن الفئة التي يحملها العضو، تسري صلاحية نقاط الفئات حتى 31 ديسمبر من العام الذي كسب العضو خلاله النقاط. وتضاف نقاط الفئات اعتباراً من تاريخ تسجيل المغادرة.

7.3 كسب نقاط المكافآت كجزء من عرض تناول الطعام (المطاعم والمقاهي باستثناء أماكن الإقامة)

يتيح برنامج الولاء ALL – أكور حياة بلا حدود للأعضاء كسب نقاط المكافأة دون الحاجة إلى الإقامة في أحد الفنادق، في مطاعم ومقاهي أكور المشاركة ([انظر الخريطة هنا](#)). الشروط الخاصة المتعلقة بعرض تناول الطعام متوفرة هنا. خدمات تقديم الطعام في صالة استقبال خاصة والتي تؤدي إلى إيداع أو دفعة لا تتم في اليوم الفعلي للخدمة غير مؤهلة للحصول على عرض تناول الطعام.

يمكن للعضو كسب نقطة واحدة مقابل كل يورو يتم إنفاقه في المطاعم والمقاهي المشاركة.

ستتم إضافة نقاط المكافأة في غضون فترة أقصاها 7 أيام من تاريخ الإنفاق إلى حساب العضو.

يجب أن يكون الدفع سارياً) بمعنى آخر، يجب ألا يتم رفضه (وأن يتم سداده مباشرةً في المطعم أو المقهى المشارك في نهاية الخدمة.

تأكيد الدفع. يتوفر إيصال يؤكد الدفع والاستهلاك مباشرةً من موظفي المطعم أو البار. يعد هذا الإيصال ضرورياً بشكل خاص وسيكون صالحاً لأي شكوى تتعلق بالدفع والنفقات المدفوعة واستخدام / كسب نقاط المكافآت.

تحتفظ أكور بالحق في رفض أي مدفوعات من الأعضاء أو إلغائها وذلك في سياق مكافحة الاحتيال.

نقاط الائتمان. بحسب المنشأة، قد تختلف الشروط والأحكام الفنية الخاصة بنقاط الائتمان وطرق الدفع المقبولة، حيث يتطلب بعضها تسجيل بطاقة الدفع في تطبيق ALL ، وقبول ربط هذه البطاقة ببرنامج ALL من أجل السماح بصيد نقاط المكافأة الخاص بعرض تناول الطعام.

في بعض المطاعم المشاركة، المشمولة في القائمة المتاحة [هنا](#)، لا يمكن استخدام نقاط المكافأة لدفع الفاتورة إلا عبر تطبيق Accor - All.

7.3.1 لتسديد عبر تطبيق ALL من أكور

دفع الفاتورة. لتفعيل علامة تبويب السداد عبر تطبيق ALL في مطعم و/أو مقهى، من أكور يجب على العضو:

- تفعيل حساب عميل العضو بحسب الشروط والأحكام؛

- الدفع يتم عبر تطبيق All، ويعتبر العضو مسؤولاً عن التحقق من أن الطلب المدون في التطبيق يتوافق مع طلبه من المطعم أو المقهى قبل أي دفع. لا يمكن تقديم شكوى ضد المقهى / المطعم أو في حالة حدوث خطأ يتعلق بتحويل الطلب في التطبيق.

يتم إبلاغ العضو بأنه يتم إرسال جميع المعلومات التالية إلى المطعم أو المقهى المعني: (1) الدفع للطاولة المعني وإدارته وتسجيله عبر التطبيق و(2) هوية المستخدمين، أي أسماء وألقاب الأعضاء المعنيين.

و عند الدفع بعلامة التبويب، يمكن للعضو تسديد حسابه بالكامل أو جزئياً. ويمكن بذلك لكل عضو تحديد المبلغ الذي يرغب في تسديده في الحقل المتوفر لهذا الصدد. لكن لن يعتبر موظفو المنشأة الحساب مكتملاً إلا عند تسديده بالكامل.

وإذا كان يتشارك عدة أعضاء الحساب، فسيضاف إلى حساب كل عضو عدد نقاط المكافأة المناسب للمبلغ الذي سدده عبر التطبيق.

الأحكام التقنية للتسديد

يتوفر إيصال يؤكد الدفع والاستهلاك مباشرةً من موظفي المطعم أو المقهى. يعد هذا الإيصال ضرورياً بشكل خاص وسيكون صالحاً لأي شكوى تتعلق بالدفع والنفقات المدفوعة واستخدام / كسب نقاط المكافأة.

تحتفظ أكور بالحق في رفض أي مدفوعات من الأعضاء أو إلغائها وذلك في سياق مكافحة الاحتيال.

7.3.2 التسديد عبر نقطة الدفع

لكسب نقاط المكافأة مقابل العمليات التي يقوم بها في المطاعم والمقاهي المشاركة، يجب على العضو:

- تسجيل بطاقة تسديد من نوع فيزا أو أو أميركان إكسبرس مؤهلة (انظر فقرة "أهلية بطاقات التسديد" أدناه) في حسابه الخاص في برنامج ALL – أكور حياة بلا حدود؛
- ربط هذه البطاقة بميزة كسب نقاط المكافأة خارج إطار الإقامة بغية إتاحة التعرف على العمليات التي يجريها العضو في هذا الإطار وكسب نقاط المكافأة؛
- الدفع باستخدام بطاقة (بطاقات) Visa أو American Express المؤهلة في الجهة المعنية.

أهلية بطاقات الدفع

لكي تكون بطاقة الدفع مؤهلة يجب أن تستوفي الشروط التالية:

- i. أن تكون صادرة عن شركة فيزا أو أميركان إكسبرس (ويكون بلد الإصدار الولايات المتحدة الأمريكية أو المملكة المتحدة، ولا تؤهل البطاقة غير ذلك)؛
- ii. أن تكون البطاقة مرتبطة بشركة فيزا أو أميركان إكسبرس، مما يعني أن التسديد يتم عن طريق شركة فيزا أو أميركان إكسبرس وفي حال كانت البطاقة مرتبطة بأي برنامج آخر فتكون غير مؤهلة. وعلى سبيل المثال، إذا كانت بطاقة صادرة عن فيزا أو أميركان إكسبرس مرتبطة بعلامة سي بي "CB" فهذه العلامة غير مؤهلة مما يجعل البطاقة غير مؤهلة؛
- iii. أن يكون حامله عضواً في برنامج ALL – أكور حياة بلا حدود والذي يجب أن يكون هو نفسه صاحب الحساب الجاري الذي ترتبط به البطاقة؛
- iv. أن تكون مؤهلة في المؤسسة المعنية لاستخدام النقاط

ربط بطاقة التسديد بالخدمات المنتجات خارج إطار إقامة

يجوز للعضو ربط خمس (5) بطاقات دفع مؤهلة بحد أقصى. إذا رغب أحد الأعضاء في إلغاء اقتران إحدى بطاقاته بوظيفة عدم الاستضافة، فسيتعين عليه حذفها من حساب العميل الخاص به. يمكن للعضو تسجيله مرة أخرى ويجب عليه إقرانه مرة أخرى لكسب نقاط المكافأة بخلاف الإقامة.

يوافق العضو على التحقق من المعلومات الموجودة على البطاقة (البطاقات) المرتبطة به وتحديثها، إذا لزم الأمر.

7.4 كسب نقاط الفئات ونقاط المكافأة عبر عرض Flight + Hotel

Flight + Hotel هو عرض يقدم مجموعة من الخدمات السياحية (على سبيل المثال: باقة تتضمن رحلة طيران + باقات فندق).

يتم تشغيله من قبل شريك سفر خارجي، Expedia Inc، نيابة عن ALL - أكور حياة بلا حدود يخضع الأعضاء للشروط والأحكام العامة لبرنامج [Flight + Hotel](#).

يمكن للأعضاء كسب النقاط على المبلغ الكامل للباقة: مقابل 2 يورو يتم إنفاقها، سيكسب العضو 1 نقطة من نقاط المكافأة و 1 نقطة من نقاط الفئات. يجب أن يكون العضو حاضراً طوال مدة الباقة ليكون مؤهلاً لكسب النقاط.

ستتم إضافة النقاط خلال مدة أقصاها 7 أيام من تاريخ انتهاء الرحلة.

لن يتم اعتبار الإقامة ضمن Flight + Hotel إقامات مؤهلة:

- لن يتم تطبيق ALL أسعار الأعضاء؛
- لن يتمكن الأعضاء من استخدام نقاط المكافأة الخاصة بهم عند الحجز أو لتخفيض مبلغ فاتورة إقامتهم؛
- لن يكسب الأعضاء ليالي الفئات؛
- لن يتم تطبيق المزايا المرتبطة بالفئة (مشروبات ترحيبي، ترقية، توافر مضمون، إلخ).

7.5 كسب نقاط المكافأة لدى العلامات التجارية الشريكة

يمكن كسب نقاط المكافأة أيضاً لدى مجموعة من شركاء البرنامج وفقاً للشروط الخاصة بكل شريك. يمكن الرجوع يمكن الاطلاع عليها في قسم برنامج ولاء الموقع.

7.6 العروض الخاصة والعمليات الترويجية

يمكن للأعضاء جمع نقاط المكافأة في سياق العروض الخاصة والترويجية التي ينظمها البرنامج. وفي هذا السياق، يعتمد كسب نقاط المكافأة على استيفاء الشروط المحددة المطبقة على كل عرض أو عملية ترويجية والتي يتم إبلاغ الأعضاء بها.

8. الفئات

يمكن للأعضاء الوصول إلى فئة أعلى في أي وقت أثناء عضويتهم إذا وصلوا إلى الحد المطلوب من ليالي الفئات أو نقاط الفئات، كما هو موضح في الجدول أدناه.

عدد نقاط الفئات المجمعة	عدد الليالي المؤهلة المقامة	فئة العضوية
2000	10	الفضية
7000	30	الذهبية
14000	60	البلاتينيوم
26000	لا ينطبق	الدايموند

في بداية كل عام جديد (N)، يتم إجراء تقييم لعدد ليالي الفئات المؤهلة المكتملة ونقاط الفئات التي حصل عليها العضو خلال السنة التقويمية المنصرمة (N-1):

- إذا بلغ العضو خلال العام السابق (N-1) إلى أحد العتبات التي يسمح له بالحفاظ على الفئة التي يحملها أو الحصول على الفئة الأعلى خلال هذه الفترة، فيمكنه الحفاظ على فئة العام السابق (N-1) خلال العام الحالي؛
- إذا لم يصل العضو خلال العام السابق (N-1) إلى أي من العتبات التي تسمح له بالحفاظ على فئته، فسوف يفقد هذه الفئة. تتم إعادة تعيين عدادات ليالي الفئات ونقاط الفئة إلى الصفر في 1 يناير من كل سنة تقويمية.

ولا ينتج عن استخدام نقاط المكافأة أي تأثير على الحفاظ على الفئة أو تغييرها.

9. المزايا والخدمات المقدمة للأعضاء في الفنادق المشاركة

9.1 مزايا البرنامج والخدمات التي يوفرها لجميع الأعضاء

يحق فقط لحامل البطاقة المزايا المرتبطة ببطاقة العضوية.

تقتصر الاستفادة من المزايا على الإقامة المؤهلة، باستثناء حجوزات استخدام اليوم الواحد كما هي محددة في هذه الشروط.

ويتوفر الوصف المفصل لهذه المزايا في قسم الولاء على الموقع الإلكتروني all.com.

9.2 ضمان التوفر

يخضع ضمان توفر الغرف (المقدم لأعضاء الفئة الذهبية والفئات الأعلى) قبل الوصول إلى الشروط التالية:

- يغطي الضمان توافر الغرفة فقط وليس فئة غرفة محددة.
- يجب أن يجري حجز الغرفة قبل الساعة 12 ظهراً (في التوقيت المحلي للبلد الذي يوجد به الفندق) وذلك ثلاثة أيام كحد أدنى قبل موعد الوصول المقرر (لحامل بطاقات العضوية الذهبية)، وبوامين قبل موعد الوصول المقرر (لحامل بطاقات البلاينيوم والفئات الأعلى) قبل تاريخ الوصول إلى الفندق.
- يجب على العضو تقديم طلب بالاستفادة من ضمان توفر الغرفة عند إجرائه الحجز؛
- أما في الفنادق التي تدخل في فئة "المنتجعات"، وفي فنادق تالاسا سي أند سبا، Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium ينطبق ضمان التوافر فقط على الإقامة التي تمتد إلى سبع ليالي على الأقل.
- ينطبق ضمان التوافر فقط على الإقامة التي تم حجزها عبر قنوات توزيع مجموعة أكور، وأن تكون مدفوعة وفقاً للسعر القياسي أو الكامل (باستثناء العروض الترويجية والتخفيضات) ولغرفة واحدة فقط (أي الغرفة التي يقيم فيها العضو). أما فيما يتعلق بالحجوزات التي تتضمن غرف متعددة، فلا يسري هذا الضمان على الغرف الإضافية.
- إذا لم يتمكن الفندق من الوفاء بضمان التوفر هذا، يحتفظ الفندق بالحق في إقامة العضو، لإقامة كاملة أو جزئية، في فندق من فئة معادلة أو تقديم خدمة من نفس الطبيعة، وفقاً لموافقة مسبقة من العضو. يتحمل الفندق الذي تم حجزه في البداية النفقات المعقولة المتعلقة بالنقل (التكلفة الإضافية المحتملة للغرفة والنقل والمكالمة الهاتفية) بين الفندقين. وتكون النفقات المتعلقة بالإقامة في الفندق لهذه الليلة (أي السعر الذي يدفعه العضو بالإضافة إلى فرق السعر الإضافي الذي يسدده الفندق) مؤهلةً لكسب النقاط ولجمع ليالي الفئات.
- يسري ضمان الغرفة فقط على الفنادق المشاركة العاملة تحت العلامات التجارية التالية: رافلز، الشرق السريع، بنيان تري، Garrya, ديلانو، سوفيتيل ليجند، Fairmont، Emblems، إس إل إس،

سو/، سوفيتيل، Morgans Originals ، ريكسوس، مانتنس، إم غاليري، آرت سيريز، موندريان، بولمان، سويسوتيل، أنجسانا، 25 أورز، هايد، موفنيك، غراند ميركيور، بيبيرز، ذا سييل، Soul Collection، مانترا، نوفوتيل، ميركيور، Adagio, Cassia, Dhawa, Homm, Folio، ماما شلتر، ترايب، بريكفري، إيبيس، إيبيس ستايلز، إيبيس بودجيت (في كمبوديا وجورجيا واليابان والمكسيك وبولندا وروسيا وكوريا الجنوبية) وفنادق جريت، جو أند جو، باستثناء الفنادق من هذه العلامات والواردة في قائمة الفنادق والعلامات غير المشاركة والمدرجة هنا كاستثناءات: منتج بريكفري أنوكا بيتش، وريكفري غراند باسيفيك، وريكفري ذا بوينت، وريكفري مانترا إيتالونج، ومانترا فرانجيباني، ومانترا جيرالتون، ومانترا ليك تيكابو، ومانترا لورن، ومانترا مارينا كوينزتاون، وكانترا ساوثبورت شاركس هوتيل، Origins Luxury Lodge by Mantis، Mercure Hotel Schiphol Terminal، وبيبيرز أون بوينت، وبيبيرز بيروها مارتنبورو، وبيبيرز سول، وبيبيرز ذا ساندز، وميركيور كورشفيل، وميكور شامونيكس لي بوسونس، وميكور لي دو آلب 1800، ومركز ميركيور شامونيكس، وميركيور سينت لاري سانسوريا، وميركيور لي آرك 1800، وميركيور برايدز لي بين غران هوتيل دي تيرم.

- لا ينطبق ضمان التوافر في تواريخ معينة. يمكن للأعضاء الوصول إلى التقويم الرسمي للتواريخ حيث لا ينطبق ضمان التوافر على موقع all.com حيث يتم تحديثه بانتظام. يقع على عاتق العضو مسؤولية أن يكون على علم بكل حجز يرغب في الاستفادة من هذا الضمان ([شاهد تواريخ حجب التوافر من هنا](#)).

9.3 ميزة خاصة: ترقية الجناح Upgrade Night Suite (الترقية إلى جناح لليلة واحدة)

9.3.1 تعريف

ميزة ترقية الجناح (ترقية إلى جناح لليلة واحدة) هي ميزة خاصة بالأعضاء اعتباراً من فئة البلاتينيوم وما فوق. تتجهذه الميزة للأعضاء في بعض فنادق مجموعة أكور المشاركة، الإقامة لليلة واحدة في "جناح" بسعر "غرفة" التي اختارها العضو عند الحجز والتي أكرها مسبقاً.

9.3.2 الفنادق المشاركة في ميزة ترقية الجناح

يمكن للأعضاء استخدام "ميزة ترقية الجناح" الخاصة بهم في فنادق مجموعة أكور التي تقدم هذه الميزة (قائمة الفنادق متوفرة هنا). قائمة هذه عرضة للتغيير في أي وقت. لتقديم هذه الميزة، يجب أن يحتوي الفندق على غرف وأجنحة. تقدم الفنادق فقط.

9.3.3 أحكام الحصول على الميزة

فور بلوغ عضو فئة البلاتينيوم أو الحصول عليها (على النحو المبين في المادة 8 من الشروط العامة للعضوية)، يستلم في حسابه مزيتي (2) ترقية الجناح. وعندما يبلغ العضو الحامل الفئة البلاتينية 18000 نقطة فئات، فيستلم في حسابه ميزة ترقية الجناح الثالثة. ثم يستلم العضو ميزة ترقية الجناح إضافية في كل مرة يكسب فيها 4000 نقطة فئات إضافية، أي ميزة ترقية الجناح رابعة عند بلوغه 22000 نقطة فئات، وميزة خامسة عند بلوغ رصيده 26000 نقطة فئات وما إلى ذلك، مع حد أقصى هو 12 ميزة ترقية الجناح في السنة.

تسري ميزة ترقية الجناح على ليلة واحدة (1) فقط. ويمكن أن يستخدم العضو العديد من ترقية ليالي الأجنحة عند الإقامة لعدة ليالٍ متتالية، إذا كان لديه ما يكفي من ترقية الجناح التي تم إضافتها بالفعل إلى حسابه.

تسري صلاحية كل ترقية ليالي الجناح حتى 31 ديسمبر من العام الذي يلي تاريخ إصدارها (أي سنة +1). ولا يمكن تمديد صلاحية ميزة ترقية الجناح لا قبل انتهاء صلاحيتها ولا بعده.

وتضاف مزايا ترقية الجناح حصرياً إلى حساب العضو، وهي تظهر في حسابه على الموقع وعلى تطبيق ALL من أكور الخاصة بالمحمول. ولا تصدر أي ميزة ترقية الجناح بصورة ورقية ولا يمكن إرسالها عبر البريد الإلكتروني.

غير أنه، يستلم العضو إشعاراً عبر البريد الإلكتروني كل مرة يتم إضافة ميزة ترقية جناح إلى حسابه.

9.3.4. أحكام استخدام ميزة ترقية الجناح

الحجز المطلوب. من أجل استخدام ترقية (ترقيات) ليلة واحدة أو أكثر للجناح أثناء الإقامة، يجب إجراء الحجز قبل الإقامة.

استخدام "ترقيات الأجنحة" صالح فقط للحجز الجديد ولا يمكن إضافته إلى حجز موجود بالفعل.

لا يمكن إجراء الحجز لإقامة باستخدام ميزة ترقية الجناح (Suite Night Upgrade) إلا:

- على موقع all.com حيث يجب على العضو تسجيل الدخول إلى حساب ALL الخاص به ليتمكن من حجز ترقيات ليالي الأجنحة الخاصة به عبر الإنترنت.
- على تطبيق Accor All للهاتف المحمول
- عن طريق الهاتف:

○ في أحد مراكز حجز أكور

○ أو في أحد الفنادق المشاركة في ميزة ترقية الجناح (Suite Night Upgrade)، باستثناء فنادق فيرمونت، رافلز، سويس أوتيل. بالنسبة إلى هذه العلامات التجارية الثلاث، لا يمكن إجراء الحجوزات عبر الهاتف إلا من خلال مركز حجز أكور.

يجوز للعضو حجز عدة غرف و / أو أجنحة عند إجراء الحجز، ولكن سيتم ترقية الجناح الذي يقيم به العضو فقط.

الإقامة لعدة ليال. في حال رغب العضو في الإقامة لعدة ليالٍ وكان في حسابه ميزة ترقية الجناح واحدة (1) فقط، فيمكنه الإقامة في الجناح لبقية الليالي التي حجزها. حيث يمكنه استخدام ميزة ترقية الجناح لليلة واحدة لكن يتعين عليه تسديد سعر الجناح بالسعر غير المخفض لبقية ليالي فترة إقامته. وإذا لم يكن يرغب العضو في حجز الجناح بالسعر المقترح، فعليه إذن القيام بحجز آخر لليالي الباقية من إقامته واختيار نوع غرفة مختلف. ويقتضي ذلك تغيير الغرفة خلال الإقامة.

ولحجز لعدة أيام بسعر ثابت، ستطبق تلقائياً ميزة ترقية الجناح على ليلة الإقامة الأولى.

بالنسبة للحجوزات على مدى عدة أيام متتالية بسعر متغير (على سبيل المثال جناح بسعر مختلف كل ليلة)، سيتم تطبيق ميزة ترقية الجناح (Suite Night Upgrade) بشكل افتراضي على الليلة المؤهلة حيث يكون سعر الجناح هو الأعلى.

ووفقاً لتوافر الأجنحة عند الحجز، سيقتراح موظف خدمة العملاء أنواعاً مختلفة من الأجنحة بما يتوافق مع الأجنحة المقترنة بأنواع مختلفة من الغرف، إلى جانب الأسعار المرتبطة بها.

تواريخ الحجب. يخضع استخدام "ترقية الجناح" لنفس تواريخ الحجب مثل ضمان التوفر الذي يقدمه البرنامج. ويتوفر التقويم الزمني الرسمي للتواريخ التي لا يسري خلالها ضمان الغرف على موقع all.com الذي يتم تحديثه باستمرار. وتقع مسؤولية الاطلاع عليها على العضو قبل كل حجز خلال التواريخ التي يرغب الاستفادة خلالها من هذا الضمان (الاطلاع على تواريخ الحجب المتوفرة [هنا](#)).

تاريخ الحجز والصلاحية.

عندما يكون لدى العضو ميزة ترقية الجناح لمرة واحدة أو أكثر تنتهي في 31 ديسمبر من العام الحالي (العام N)، فسيكون أمامه حتى 31 ديسمبر من العام N، حتى الساعة 11.59 مساءً بتوقيت وسط أوروبا لإجراء الحجز واستخدام الترقية المجانية.

يمكن أن يرتبط هذا الحجز بإقامة في العام الحالي (العام N) أو بإقامة في العام التالي (العام N+1)، بشرط أن تنتهي الإقامة (تسجيل المغادرة) قبل 31 ديسمبر من العام التالي N+1.

على سبيل المثال، إذا كان لدى العضو اثنتان من ميزات ترقية الجناح تنتهي صلاحيتها في 31 ديسمبر 2022، فسيكون بإمكانه إجراء حجز في 29 ديسمبر 2022 واستخدام ميزات ترقية الجناح الاثنتين لإقامة بتاريخ مارس 2023.

من ناحية أخرى، إذا قام أحد الأعضاء بإجراء حجز يتضمن "ميزة ترقية الجناح" تنتهي بتاريخ 31 ديسمبر من العام N للإقامة في العام التالي (السنة N+1) وقام بإلغاء حجزه، في العام N+1، قبل الإقامة، سيتم اعتبار "ميزة ترقية الجناح" المستخدمة منتهية الصلاحية ولن تتم إعادتها إلى حسابه. سيتبع سداد السعر لشروط وأحكام البيع العامة المرتبطة بالسعر المحدد في وقت الحجز. من أجل تغيير الحجز مع "ميزة ترقية الجناح" يجب على الأعضاء إلغاء الحجز الأصلي لإنشاء حجز جديد.

9.3.5. الغرف المؤهلة

تختلف الغرف المؤهلة وفقاً لكل فندق يقدم هذه الميزة. فبعض الأجنحة قد تكون مستثناة، كالأجنحة الرئاسية أو أجنحة كبار الشخصيات.

ترتبط كل فئة غرفة مؤهلة لهذه الميزة مع فئة جناح محددة، وذلك في كل فندق يقدم هذه الميزة. قد لا تكون فئة الغرفة المؤهلة هي فئة الغرفة القياسية.

يعد التوفر الفردي لـ "الغرفة" و "الجناح" شرطاً ضرورياً ولكنه غير كافٍ لاستخدام ميزة ترقية الجناح في يوم محدد. في أي حال، يجب حجز "الجناح" و "الغرفة" بنفس شروط السعر الخاصة بالمبيعات.

9.3.6. الأسعار المؤهلة

تشمل الأسعار المؤهلة جميع الأسعار العامة (بما في ذلك سعر الخاص بأعضاء برنامجي ALL – أكور حياة بلا حدود وأكور بلاس) وجميع الأسعار الترويجية، باستثناء الأسعار التالية:

- الأسعار المستثناة المذكورة في المادة 7.2 "الأسعار المؤهلة لكسب النقاط" الخاصة بشروط العضوية العامة؛

- العروض الخاصة بالعائلات؛

- أسعار الباقات؛

- أسعار الاستخدام ليوم واحد؛

- الأسعار الخاصة بالشركات؛

- أسعار بطاقات الاشتراك في إبيس بزنس وأكور بزنس بلاس

9.3.7. شروط التغيير والإلغاء

تنطبق شروط وأحكام البيع المعتادة على الحجوزات بميزة ترقية الجناح. وتحدد هذه الشروط القدرة على تغيير الحجز أو إلغائه دون رسوم إضافية.

وفي حال إلغاء حجز مسبق تم قبل الإقامة وضمن الإطار الذي تحدده شروط وأحكام البيع التي يوافق عليها العضو عند إجراء الحجز، فإن شروط البيع تحكم القرار بشأن استرداد سعر الحجز المعني أو لا.

من ناحية أخرى، إذا قام العضو بالإلغاء قبل تاريخ بداية الإقامة، وهي الإقامة التي تم استخدام ميزة ترقية الجناح أو أكثر من أجلها، فسيتم إعادتها إليه بشكل منهجي وإعادة اعتمادها في حسابه، في غضون فترة سبعة (7) أيام كحد أقصى، بشرط ألا تنتهي صلاحية ميزة ترقية الجناح في وقت تاريخ إلغاء الحجز، كما هو منصوص عليه في فقرة الحجز وتاريخ الصلاحية في القسم 9.3.4.

لن يكون من الممكن إجراء تغييرات على التواريخ المحجوزة مع "ترقية الجناح"؛ يجب إلغاء الحجز ثم إعادة تقديمه (بدون ضمان التوافر أو السعر المطابق).

لن تتم إعادة الترقية الليلية للجناح إلى العضو في حالة عدم الحضور في الإقامة المحجوزة أو تسجيل المغادرة المبكر.

9.3.8. المزايا التي لا يمكن جمعها

لا يمكن جمع ميزة ترقية الجناح مع:

- استخدام نقاط المكافأة عند الحجز؛
- استخدام ليلة Stay Plus، وهي ميزة توفر لأعضاء برنامج أكور بلاس؛
- الترقية التي تخضع إلى شرط التوافر التي تقدم اعتباراً من الفئة الذهبية وما فوق.
- سياسة "ضمان أفضل الأسعار"

9.3.9. مسؤولية العضو

تحتفظ مجموعة أكور بحق تعليق صلاحية أي ميزة ترقية الجناح يتم إعادة بيعها أو نقلها إلى حساب مستخدم غير العضو المستفيد أو الميزة التي تم الحصول عليها بوسائل احتيالية، وذلك دون إنذار مسبق.

في مثل هذه الحالة، قد يكون العضو مسؤولاً على النحو المنصوص عليه في المادة 6 "مسؤوليات الأعضاء" من الشروط العامة للعضوية في البرنامج.

9.4. وجبة فطور مجانية

تقدم هذه الميزة عرضاً للأعضاء بداية من فئة دايموند فأعلى، يتمثل العرض في خدمة إفطار نهاية الأسبوع القياسي (باستثناء خدمة الغرف والإكراميات) للإقامات المؤهلة التي تتم في الفنادق المشاركة في العرض. تقدم هذه الميزة للعضو ولكل المشاركين له في الغرفة، إلا في حالة وجود ما ينص على خلاف ذلك في الشروط الخاصة المتعلقة بالحجز.

في وقت الحجز، يمكن للعضو اختيار عروض محددة، التي تشمل وجبة الفطور على:

- تطبيق Accor ALL،
- الموقع الإلكتروني all.com
- عبر الهاتف بالتواصل مع الفندق أو مركز الاتصال مباشرةً.

في حالة وجود حجز يتضمن عدة غرف، لن يتمكن من الاستفادة من وجبة الفطور المجانية إلا شاغلي غرفة العضو الذي قام بالحجز.

إذا وصل العضو إلى الفندق دون اختيار العرض المخصص في وقت الحجز أو بدون حجز، فيجوز له أن يطلب، في وقت تسجيل الوصول، تقديم وجبة الفطور في ليالي عطلة نهاية الأسبوع.

ومع ذلك، إذا قام العضو بإجراء حجز عن طريق اختيار سعر (بخلاف السعر المخصص لعرض الفطور المجاني) يتضمن وجبة الفطور طوال مدة الإقامة، فلا يتم خصم أي مبلغ من قيمة الفطور (أو استرداده إذا تم دفع الحجز مسبقاً) بأثر رجعي في ليالي عطلة نهاية الأسبوع.

تعتمد الليالي التي تغطيها هذه الميزة على البلد الذي يقع فيه الفندق، كما هو مبين أدناه:

- ليلتا الخميس والجمعة في البلدان التالية: قطر ، البحرين ، الأردن ، مصر ، الجزائر ، عمان ، السعودية ، الكويت ، العراق ، سوريا ، السودان ، ليبيا ، جزر القمر ، أي أنّ وجبة الفطور ستقدم مجاناً في صباح يومي الجمعة والسبت.
- ليلتا الجمعة والسبت في باقي بلدان العالم، أي أنّ وجبة الفطور ستقدم مجاناً في صباح يومي السبت والأحد.

في آسيا والمحيط الهادي، تتوفر هذه الميزة، للأعضاء خلال جميع أيام الأسبوع اعتباراً من فئة البلاتينيوم وما أعلى، في الفنادق المشاركة والمنتجعات كما يلي:

- تقدم الفنادق التي تحوي ردهات خاصة برجال الأعمال وجبة الفطور في الردهات.
- أما الفنادق التي لا تحوي ردهات خاصة برجال الأعمال، فتقدم وجبة الفطور في مطعم الفندق.
- لا يسري هذا العرض على الردهات الذهبية في فنادق فيرمونت.

لا يتوفر هذا العرض في جميع الفنادق المشاركة ببرنامج ALL – أكور حياة بلا حدود. وعلى سبيل المثال، يستثنى هذا العرض الفنادق التي لا تحوي مطاعم وتلك التي تقدم أسعار تشمل وجبة الفطور. ويمكن الاطلاع على قائمة الفنادق المشاركة [هنا](#).

9.5 تقديم الفئة الذهبية هدية لشخص من اختيارك

يمكن للعضو منح الفئة الذهبية لشخص من اختياره اعتباراً من فئة الدياموند (أي 'المستفيد').

إنّ شروط التأهيل هي:

يجب على المستفيد أن يكون عضواً في البرنامج وأن يحمل الفئة الكلاسيكية أو الفضية.

يجب أن يوافق العضو والمستفيد على شروط العضوية العامة وأحكامها وأن يكون لهما حساب نشط (غير معلق أو منتهي أو غير مفعّل).

تتاح هذه الميزة مرة واحدة (1) حتى انتهاء صلاحية فئة العضو الحالية. وعندما تمنح الفئة الذهبية للمستفيد، لن يتمكن العضو من الاستفادة من هذه الميزة حتى انتهاء صلاحية فئته وهذه عملية لا يمكن إلغاؤها أو تغييرها (في حال غير المستفيد رآه أو في حال منحها عن طريق الخطأ، على سبيل المثال). وإذا لم يستخدم العضو هذه الميزة قبل انتهاء صلاحية فئته، فيفقد فرصة تقديم الفئة الذهبية كهدية. وإذا جدد العضو فئته في العام التالي، فسيتفيد من هذه الميزة مجدداً (دون إمكانية الجمع في حال عدم استخدامها خلال العام المنصرم).

ولتقديم الفئة الذهبية كهدية، على العضو الذهاب إلى الفئة < المزايا في قسم "حسابي" على موقع

all.accor.com وإدخال عنوان البريد الإلكتروني المرتبط ببطاقة عضوية المستفيد. وفي حال استوفى المستفيد شروط الأهلية المذكورة أعلاه، فستتم ترقية على الفور للفئة الذهبية ويتم إرسال تأكيد عبر البريد الإلكتروني، يُذكر فيه اسم عائلة العضو الذي منح الفئة واسمه. ويتم إرسال بريد إلكتروني أيضاً للعضو لتأكيد استخدام الميزة، يُذكر فيه اسم المستفيد بالكامل.

يمكن للعضو الاستفادة أيضاً من هذه الميزة بالتواصل مع فريق خدمة العملاء الذي سيقوم بالعملية عنه. وعلى العضو تقديم اسم المستفيد الكامل وعنوان بريده الإلكتروني المرتبط ببطاقة ولأئه.

وتسري فعالية الترقية إلى الفئة الذهبية في يوم إرسال بريد التأكيد الإلكتروني. وسيتمتع المستفيد بالفئة الذهبية ومن المزايا المرتبطة بها كما هو مبين في شروط العضوية العامة هذه وأحكامها. ويُحدد أن الترقية إلى الفئة الذهبية لا تتضمن رصيد إضافي من نقاط المكافأة ولا نقاط الفئات ولا ليالي الفئات.

إن تاريخ انتهاء صلاحية فئة المستفيد الذهبية هو تاريخ انتهاء صلاحية فئة العضو الذي منحه الفئة. وبعد هذا التاريخ، سيخضع المستفيد لقوانين الترقية إلى الفئة التالية كما هو محدد في المادة 8 من شروط العضوية العامة وأحكامها هذه.

وإذا كان يرغب العضو في منح الفئة الذهبية لشخص غير عضو في البرنامج، فعليه دعوة العضو إلى الانضمام إلى البرنامج واستيفاء الشروط المبينة أعلاه.

لا يمكن تقديم فئة كهدية إلا بصورة مجانية تماماً ولا يمكن بيع الفئة إلى طرف ثالث. وإذا رصد البرنامج أن إهداء الحالة قد تم إدراجه أو الإعلان عنه للبيع أو المزايا على الإنترنت أو في الصحف والمجلات أو غيرها من الوسائل المماثلة، فسيقوم البرنامج على الفور بإنهاء عضوية كل من العضو المصدر والمستفيد المشارك في المعاملة كذلك إذا لزم الأمر، وذلك وفقاً للشروط المنصوص عليها في المادة 12.2.

9.6 مكافآت تناول الطعام والسبا

الأعضاء المؤهلون. يتم تقديم هذه الميزة لأعضاء فئة الدايمنون في البرنامج الذين وصلوا إلى 26000 نقطة فئات. مكافآت تناول الطعام و السبا هي قسيمة/شهادة إلكترونية بقيمة 10 يورو (عشرة يورو)، يمكن للعضو استخدامها في إنفاقه في المقاهي والمطاعم والمنتجات الصحية في الفنادق المشاركة خلال إقامة مؤهلة. قائمة الفنادق المشاركة المتاحة [هنا](#).

عندما يصل العضو إلى 26000 نقطة فئات في العام N ويحصل على مجموعة واحدة من عشرة (10) مكافآت تناول الطعام و السبا صالحة حتى نهاية ديسمبر من العام N+1. لا يمكن إصدارها تحت أي ظرف من الظروف إذا لم يتم استيفاء شرط الحصول على 26000 نقطة فئات خلال السنة التقويمية.

شروط الاستخدام. يتم إضافة مكافآت تناول الطعام و السبا بشكل حصري إلى حساب العضو، والتي تُتاح عبر الإنترنت على الموقع الإلكتروني وتطبيق Accor ALL للأجهزة المحمولة. لن يتم إصدار قسيمة ورقية ولا يمكن إرسالها عبر البريد الإلكتروني. يتم إخطار العضو عن طريق البريد الإلكتروني برصيد مكافآت تناول الطعام و السبا في حسابه.

مكافآت تناول الطعام و السبا صالحة لجميع خدمات السبا، بما في ذلك المنتجات المباعة في محلات السبا. يمكن استخدامها للدفع مقابل تناول الطعام في الغرفة والميني بار ووجبات الفطور عند إضافتها إلى الحجز كإضافة. إذا تم تضمين الفطور بالفعل في سعر الغرفة، فلا يمكن استخدام مكافآت تناول الطعام و السبا لدفع ثمن هذه الوجبة. اعتماداً على التشريعات المعمول بها في بلد الفندق، قد لا يتم قبول القسائم لدفع ثمن المشروبات الكحولية. لا يمكن استخدام هذه لدفع الإكراميات.

استخدام مكافآت تناول الطعام و السبا حصرياً بالعضو ويخضع لوجوده أثناء إقامة مؤهلة في الفندق. يمكن استخدامها في أي وقت بين تسجيل الوصول وتسجيل المغادرة، بحيث يتم خصم قيمة القسائم المستخدمة من فاتورة العضو.

قد يخضع استخدام القسائم للتحقق بواسطة العضو عن طريق إرسال رمز أمان عبر رسالة نصية و / أو رسالة بريد إلكتروني.

لا مجال للإلغاء بمجرد استخدام القسيمة. لا يمكن رد القسائم المستخدمة إلى حساب العضو.

يمكن للعضو استخدام ما بين 1 و10 قسائم لكل إقامة (بين تاريخ تسجيل الوصول وتسجيل المغادرة). يمكن استخدام كل قسيمة فقط إذا أنفق العضو ما لا يقل عن عشرة (10) يورو (بما في ذلك الضرائب) على المأكولات والمشروبات و / أو خدمات السبا. على سبيل المثال، لا يجوز للعضو استخدام قسيمتين لدفع مصروف قدره 15 يورو. لن يتم منح أي تغيير أو استرداد نقدي للعضو.

يجب على العضو استخدام طرق الدفع المقبولة عادة في الفندق لدفع المبلغ الذي لا تغطيه القسيمة (القسائم). سيتم تحويل مبلغ القسيمة (القسائم) المستخدمة إلى العملة المحلية للفندق وفقاً لسعر الصرف المرجعي لمجموعة أكور الساري وقت الدفع، كما هو مستخرج من قاعدة بيانات "العملات المتعددة" (قاعدة بيانات المعلومات النقدية أو المالية من بنك Reuters).

يمكن استخدام هذه الميزة بالتزامن مع العروض الترويجية واستخدام "نقاط المكافأة".

يجب استخدام القسائم للدفع مقابل الخدمة المقدمة بالفعل في موعد أقصاه 31 ديسمبر من عام صلاحية القسائم. القسائم غير قابلة للاسترداد ولا يمكن استبدالها نقدًا بصورة جزئية أو كلية. لا يمكن بيع القسائم أو نقلها إلى طرف خارجي. إذا تمت ملاحظة معاملة أو أي محاولة لبيع قسيمة ما، تحتفظ أكور بالحق في إلغاء القسيمة (القسائم) المعنية وإنهاء عضوية العضو المعني وفقاً للشروط المفصلة في 12.2.

10. استخدام نقاط المكافأة

يُرجى الملاحظة أنه لا يمكن أن يستخدم نقاط المكافأة المضافة إلى حساب عضو إلا حامل البطاقة شخصياً. يمكن للأعضاء استخدام نقاط المكافأة الخاصة بهم للحصول على جوائز قد تكون بصورة خاصة:

- خصم على مبلغ الفاتورة الصادر خلال الإقامة المؤهلة

- المزايا مع الشركاء المعيّنين، لا سيما عن طريق تحويل نقاط المكافأة إلى نقاط من برامج ولاء الشركاء الآخرين (على سبيل المثال أميال من برامج ولاء شركات الطيران)؛

أو

- المنتجات أو الخدمات التي يتم الحصول عليها من خلال متجر البرنامج على الإنترنت ("تجارب غير محدودة") في الدول التي يتوفر فيها البرنامج.

يمكن للأعضاء أيضاً التبرع بنقاط المكافأة الخاصة بهم إلى المنظمات أو المؤسسات التي اختارها برنامج ALL، والتي يمكن العثور على قائمة بها في موقعنا الإلكتروني all.com

ويخضع استخدام نقاط المكافأة للحصول على تخفيض من قيمة حساب إقامة مؤهلة في فندق مشارك إلى القوانين التالية:

- على العضو أن يكون حاضراً شخصياً في الفندق خلال مدة الإقامة كما عليه تقديم بطاقة عضويته؛

- لا يمكن استخدام نقاط المكافأة إلا للإقامات المؤهلة لكسب نقاط ALL – أكور حياة بلا حدود بالمعنى المقصود في المادة 7 من الشروط العامة للبرنامج؛

- قد لا يتم استخدام نقاط المكافأة مع أسعار أو عروض ترويجية معينة

- يمكن استخدام نقاط المكافأة للحجوزات في فندق مشارك تم إجراؤها من الموقع الإلكتروني all.com أو تطبيق Accor All أو عبر مكتب حجز أكور عبر الهاتف أو عن طريق الحجز مباشرةً مع فندق مشارك؛ يمكن أيضاً استخدام نقاط المكافأة مباشرةً في مكتب الاستقبال بالفندق المشارك أثناء الإقامة المؤهلة؛

- لا يمكن استخدام نقاط المكافأة على الموقع وفي تطبيق ALL.com إلا مقابل ما لا يقل عن 1000 نقطة مكافأة تؤهلك للحصول على خصم 20 يورو على سعر الإقامة والنفقات المدرجة في وقت الحجز. بعض الضرائب لا يمكن تسديدها عبر نقاط المكافأة. سيكون المستوى الثاني المقترح عبارة عن 2000 نقطة مكافأة تؤهلك للحصول على خصم قدره 40 يورو على الحجز، ولا يمكن استخدام نقاط المكافأة إلا بمضاعفات 2000 نقطة مكافأة.

لا يجوز للعضو استخدام عدد من نقاط المكافأة التي تؤهله للحصول على خصم بمبلغ أكبر من السعر الإجمالي للإقامة أو النفقات المعنية؛
يجب على العضو استخدام وسائل الدفع المقبولة عادةً عبر الإنترنت أو في الفندق، لاستكمال دفع السعر الذي لا يغطيه الخصم الذي تم الحصول عليه من نقاط المكافأة.

- لا يمكن استخدام نقاط المكافأة فقط للحجوزات بالأسعار التي تتضمن دفعاً مسبقاً (الحجوزات التي لا يمكن إلغاؤها ولا تغييرها) ويجب تسديد قسم عن طريق بطاقة ائتمانية أو بطاقة مصرفية.

- لا يمكن استخدام نقاط المكافأة الخاصة بك في حجوزات غرف الاستخدام اليومي.

- عند الحجز باستخدام نقاط المكافأة، على موقعنا الإلكتروني all.com، يمكن استخدام ما يصل إلى 1000,000 نقطة مكافأة، بزيادات تصل إلى 2,000 نقطة مكافأة.

- يمكن استخدام نقاط المكافأة مباشرةً في الفندق في أي وقت خلال الإقامة مؤهلة، بين تسجيل وصول العضو وتسجيل مغادرته؛

- سيؤدي استخدام نقاط المكافأة للحصول على خصم على سعر الإقامة أو على نفقة بعملة غير عملة اليورو إلى تطبيق سعر الصرف المرجعي الذي تعتمد عليه مجموعة أكور، كما هو مستخرج من قاعدة البيانات «المتعددة العملات» (أي من قاعدة بيانات العملة أو المالية لمصرف رويترز Reuters). وهو السعر الذي سيطبق:

- عند تسجيل المغادرة لاستخدام نقاط المكافأة في حجز لا يتطلب الدفع المسبق؛
- عند الدفع باستخدام نقاط المكافأة لحجز يتطلب الدفع المسبق؛
- عند طلب استخدام نقاط المكافأة مباشرةً في الفندق أثناء الإقامة؛

لا يمكن استرجاع نقاط المكافأة المستخدمة إلى حساب العضو إلا في الحالات التالية:

- الإلغاء التلقائي لحجز استخدم به نقاط المكافأة كنتيجة فشل في الدفع أو رفض الدفع؛
- إلغاء العضو لحجز استخدم به نقاط المكافأة قبل تسجيل الوصول للأسعار التي تتيح إلغاء الحجز أو تغييره؛
- تغيير العضو لحجز استخدم به نقاط المكافأة يؤدي إلى خفض نقاط المكافأة المستخدمة في الحجز الأول، للأسعار التي تتيح الإلغاءات والتغييرات (إلا إذا كان العضو قد سبق وسجل وصوله)؛
- عدم تمكن العضو من الوصول إلى الفندق لحجز استخدم به نقاط المكافأة بسعر يتيح الإلغاء أو التغييرات (لكن سيتم تحصيل مبلغ الليلة الأولى)؛

- لن يتم إعادة نقاط المكافأة إلى حساب العضو في حال طلبه تغيير أو إلغاء حجز بسعر لا يتيح التغييرات ولا استرداد المبلغ؛

- لن يتم إعادة نقاط المكافأة إلى حساب العضو في حال انتهاء صلاحيتها في الفترة بين وقت الحجز وإلغاء إقامة مؤهلة حجزها العضو باستخدام نقاط المكافأة؛

- لا يمكن للعضو استعادة نقاط المكافأة التي يستخدمها مباشرةً في فندق مشارك بعد تأكيد الفندق استخدام نقاط المكافأة؛

لا تقبل بعض الفنادق المشاركة استخدام نقاط المكافأة لتخفيض نفقات تناول الطعام. يمكن الاطلاع على لائحة هذه الفنادق المتوفرة [هنا](#).

- الإقامة والنفقات المؤهلة وفقاً لهذه الشروط والأحكام التي تُسدد بالكامل بنقاط المكافأة غير مؤهلة لكسب النقاط. لكنّها تعطي العضو الحق في جمع ليالي الفئات، شرط تلبية شروط جمع الليالي، كما هو محدد في الشروط العامة للانضمام للبرنامج.

- تعطي الإقامة المؤهلة والنفقات المؤهلة التي تُسدد جزئياً بنقاط المكافأة الحق بكسب نقاط المكافأة بعد خصم قيمة نقاط المكافأة المستخدمة؛

- لا يمكن استخدام نقاط المكافأة في إطار الفعاليات المهنية (كالندوات، والمؤتمرات، وما إلى ذلك) من قبل فرد واحد فقط اشترك في برنامج "منظم الاجتماعات" لتنظيم الاجتماعات، وذلك وفقاً للشروط المحددة لهذا العرض، [المتوفرة هنا](#).

يخضع الحصول على المكافآت من الشركاء (لا سيما التحويل إلى نقاط من برامج الولاء الأخرى) للائتمان لجميع الشروط المطبقة التي يحددها كل شريك (عدد نقاط المكافأة اللازمة للحصول على المكافأة، والتواريخ، والتوافر، وما إلى ذلك). بالنسبة للشركاء الذين يسمحون بتحويل نقاط المكافأة من البرنامج، فإن أي تحويل لنقاط المكافأة يمكن أن يتم فقط إلى حساب مسجل لدى الشريك يحمل نفس اسم العضو. بمجرد إجراء التحويل الأول، يتم ربط حساب العضو داخل البرنامج وحسابه مع الشريك: لا يمكن ربط حساب الشريك هذا بحساب برنامج آخر.

لن يتم استرداد نقاط المكافأة إلى حساب العضو في حال انتهاء صلاحيتها خلال مدة تفعيل العضو عملية تحويل النقاط ورفض برنامج الشريك العملية؛

ويمكن الاطلاع على الشروط في القسم المخصص لشركاء البرنامج على موقع [all.com](#).

ويخضع الحصول على جوائز من المتجر الإلكتروني "تجارب بلا حدود" إلى مراعاة شروط الاستخدام العامة الخاصة بالمتجر وتلك التي يحددها كل شريك يمكن طلب منتجاته أو خدماته. ويمكن أن يطلع العضو على شروط الاستخدام العامة هذه والموافقة عليها كل مرة يقوم بها بطلب على المتجر الإلكتروني.

لا يمكن إعادة بيع المكافآت التي تم الحصول عليها في متجر "تجارب بلا حدود" من خلال استخدام نقاط المكافأة.

في أي حال، لا يمكن استبدال نقاط المكافأة مقابل المال بأي شكل من الأشكال، لأغراض الاسترداد. ولأغراض استرداد نقاط المكافأة، يقبل العضو أن المعلومات والعمليات التي تسجل في النظم المعلوماتية التي تستخدمها مجموعة أكور هي إثبات على قيام العضو بهذه العمليات، حتى إثبات العكس.

11. المسائل المتعلقة بحسابات الأعضاء

11.1 الإبلاغ عن النقاط المفقودة ضمن شبكة الفنادق المشاركة

إذا تبين للعضو عدم إضافة النقاط إلى حسابه الشخصي في غضون سبعة أيام بعد تسجيل المغادرة من إقامة مؤهلة، فيمكنه تقديم مطالبة لتصحيح رصيد النقاط خلال ستة أشهر من هذا التاريخ.

للقيام بذلك، يحتاج العضو فقط إلى اتباع إجراء "الإبلاغ عن النقاط المفقودة" والذي يمكن الوصول إليه من حسابه أو من نموذج الاتصال الذي يمكن الوصول إليه في قسم "المساعدة" في الموقع الإلكتروني (يمكن الوصول إليه من [هنا](#)).

ولمعالجة طلب العضو، يجب عليه إرفاق نسخة من الفاتورة التي حصل عليها من الفندق. ويجب ألا تتضمن هذه الفاتورة أي تغيير مكتوبة بخط اليد، كما يجب أن تكون الفاتورة مطبوعة على الهيئة التي يصدر بها هذا الفندق فواتيره. ولكي تحتسب النقاط، يجب أن تكون الفاتورة المتعلقة بالمطالبة بإسم العضو الذي قدم الطلب.

يجب أن يؤدي تقديم المطالبة الموثقة حسب الأصول إلى التسجيل الصحيح لنقاط المكافأة في حساب العضو مع مراعاة نقاط الفئات للسنة التقويمية التي حدثت خلالها الإقامة المعنية بالشكوى. في حال أتاحت الإضافة الصحيحة لنقاط الفئات المفقودة للعضو الاستفادة للوصول إلى فئة مختلفة بموجب القواعد المنصوص عليها في المادة 8 أعلاه، فسيتم تعيين هذه الفئة إلى العضو للفترة المتبقية من السنة التقويمية.

وفي حال رفض البرنامج طلب العضو بطريقة غير صحيحة، كحساب نقاط أو الاستفادة من مزايا مرتبطة بفئة العضوية، فإن مسؤولية مجموعة أكور هي محدودة لتسجيل نقاط هذا العضو في الحساب الشخصي تسجيلاً صحيحاً.

11.2 الإبلاغ عن النقاط المفقودة المرتبطة بعلامة تجارية شريكة

بالنسبة لأي سؤال يتعلق بتراكم نقاط المكافأة المكتسبة عبر شركاء البرنامج، يجب على العضو اتباع إجراء "الإبلاغ عن النقاط المفقودة إلى الشركاء" من نموذج الاتصال الذي يمكن الوصول إليه في قسم "المساعدة" في الموقع الإلكتروني (يمكن الوصول إليه من [هنا](#)) وإرفاق جميع المستندات المطلوبة.

يجب على العضو الانتظار مدة 6 أسابيع كحد أدنى من تاريخ تلقي الخدمة من الشريك قبل أن يتمكن العضو من تقديم المطالبة. وتختلف المدة المتاحة لإرسال نموذج المطالبة بعد انتهاء المعاملة - من شريك إلى آخر، ويمكن الاطلاع على هذه التفاصيل المذكورة في القسم المخصص لبرنامج الولاء على الموقع.

ولحساب نقاط المكافأة، يجب أن تكون الفاتورة المسددة والمتعلقة بالمطالبة صادرة باسم العضو الذي قدم المطالبة.

عند تحويل نقاط المكافأة إلى نقاط في برامج ولاء أخرى أو إلى أميال جوية، فنتوقف مسؤولية مجموعة أكور عند تأكيد طلب التحويل مع البرنامج الشريك. ومع ذلك، إذا سحبت نقاط المكافأة من حساب العضو، دون إضافة هذه النقاط أو الأميال الجوية إلى حساب برنامج الشريك في غضون مدة 6 أسابيع، فندعو العضو إلى الاتصال بإدارة برنامج الشريك قبل حلول الموعد النهائي الذي يحدده البرنامج المعني.

12. شروط وإجراءات تعليق أو إلغاء العضوية

12.1 إلغاء العضوية من طرف العضو

يمكن للعضو أن يقرر في أي وقت عدم المشاركة في البرنامج. كل ما عليه فعله هو إرسال طلب لهذه الغاية من قسم "الدعم" في الموقع الإلكتروني (يمكن الوصول إليها من [هنا](#)).

12.2 تعليق أو إلغاء العضوية من طرف أكور

أي استخدام لبطاقة ALL - أكور حياة بلا حدود بطريقة غير صحيحة أو أي خرق لشروط العضوية العامة للبرنامج قد يؤدي، وفقاً لتقدير أكور، إلى:

- تعليق مؤقت للعضوية في البرنامج لفترة تحددها مجموعة أكور، لكن لا يمكن تجاوز 3 أشهر (وهي "فترة تعليق العضوية")،

- يؤدي إلى إنهاء العضوية، أي الإلغاء الفوري للبطاقة ومزاياها وإغلاق الحساب وحذف جميع النقاط المتراكمة، دون أن تتم مطالبة العضو بأي تعويض لأي سبب من الأسباب.

وعلاوة على ذلك، تغلق مجموعة أكور تلقائياً أي حساب لا ينشط أو لا يستخدم لمدة ستة (6) أعوام.

وفي حال وفاة العضو، تغلق مجموعة أكور حساب العضو عند استلام المستند الداعم للوفاة الذي يطلبها فريق خدمة العملاء، كما تلغي جميع نقاط الفئات والمكافأة ولبالي الفئات التي كسبها العضو.

12.3 تأثير تعليق العضوية

خلال فترة تعليق العضوية، لا يمكن للعضو استخدام نقاط المكافأة الخاصة به، وفقاً للشروط المحددة في المادة رقم 10 من هذه الشروط.

خلال فترة تعليق العضوية ولفترة لا تتجاوز عن انتهاء مدة تعليق العضوية، قد تقرر مجموعة أكور التالي:

- وضع حد لتعليق العضوية، وفي هذه الحالة سيتمكن العضو من التمتع بالمزايا والخدمات المتاحة من جديد التمكن من تحويل نقاط المكافأة؛

أو

- تقرير إنهاء العضوية وفقاً لأحكام المادة 12.

12.4 تأثير إنهاء العضوية

في جميع حالات إنهاء العضوية، يعني إنهاء العضوية الانسحاب الكامل من البرنامج والنهاية القطعية لأية علاقة بين أكور والعضو في إطار البرنامج. يؤدي هذا السحب أيضاً إلى حذف جميع النقاط المترجمة في تاريخ الإلغاء هذا.

13. مراسلات البرنامج

يستطيع أي عضو من أعضاء البرنامج الحصول على جميع المعلومات المتعلقة بعضويته في البرنامج (بما فيها رصيده من النقاط وعدد ليالي الفئات وتشغيل حسابه) عن طريق حساب العملاء الخاص على الموقع الإلكتروني all.com. ووفقاً للمادة رقم 4.1، يجب تذكير الأعضاء أنّ عضويتهم في البرنامج تؤدي إلى موافقتهم على تلقي الرسائل الإلكترونية فيما يتعلق بتشغيل الخدمات التي يقدمها البرنامج (أي معلومات، بيانات النقاط، وما إلى ذلك). فإذا لم يرغب العضو بتلقي هذه المعلومات التي تعتبر ضرورية لإدارة البرنامج، فعليه أن يطلب الخروج من البرنامج (يرجى مراجعة الإجراءات المبينة في المادة رقم 12.1).

يجوز لأي عضو أيضاً الاشتراك في الاتصالات الإلكترونية من البرنامج التي تهدف إلى إعلامه بالعروض والعروض الترويجية والمزايا المتعلقة به. إذا لم يعد العضو يرغب في تلقي هذه الاتصالات التجارية، فيمكنه إلغاء الاشتراك في أي وقت إما عبر ارتباط إلغاء الاشتراك الظاهر في هذه الاتصالات، أو عبر حساب العميل الخاص به. ليس لإلغاء الاشتراك هذا أي تأثير على عضويتهم.

14. حماية البيانات الشخصية

تتم معالجة بيانات الأعضاء وحمايتها كما هو موضح في ميثاق حماية البيانات الشخصية لشركة أكور. الغرض من هذه المادة 14 هو لفت انتباه الأعضاء إلى النقاط الأساسية المتعلقة باستخدام بياناتهم الشخصية كجزء من عضويتهم في البرنامج.

تتم معالجة المعلومات الشخصية المتعلقة بالبيانات التي تم جمعها عند اشتراك العضو في البرنامج أو خلال عضويته/عضويتها فيه بواسطة مجموعة أكور، بصفتها مراقب البيانات (مكتب مسجل عنوانه في 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, France) وذلك بهدف تنفيذ أحكام البرنامج وشروطه.

تتم معالجة البيانات الخاصة بالأعضاء:

- لأغراض تنفيذ هذه الشروط العامة للبرنامج" وإدارة عضوية برنامج الولاء،
- على أساس المصلحة المشروعة، لاحتياجات الأنشطة التسويقية لشركة Accor SA (بما في ذلك حملات التسويق المستهدفة)
- على أساس موافقة "الأعضاء"، لإرسال رسائل تجارية إلكترونية لـ "البرنامج".

يتم إرسال البيانات الخاصة بالأعضاء:

- إلى الأشخاص المصرّح لهم من كيانات مجموعة أكور المسؤولة عن تشغيل البرنامج، فضلاً عن موفري الخدمات؛ و

- إلى شركاء البرنامج (الفنادق وشركات الطيران والشركاء التعاقديين الآخرين) عندما يكون هذا الاتصال ضرورياً للأعضاء للاستفادة من المزايا التي يحق لهم الحصول عليها كأعضاء. تم تحديد عدم إرسال عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالأعضاء إلى الشركاء حتى يتمكنوا من إجراء اتصالاتهم التجارية الخاصة، ما لم يوافق الأعضاء عليها صراحةً.

يمكن نقل بيانات الأعضاء إلى الدول التي لا توفر مستوى مناسب من الحماية. وبالتالي، توجد ضمانات ملائمة ومناسبة، ويمكن للأعضاء طلب نسخة منها. يمكن في الواقع نقل البيانات المتعلقة بالأعضاء، بحسب الظروف، للأغراض المذكورة أعلاه، إلى المستفيدين الموجودين في الدول غير الأعضاء في الاتحاد الأوروبي، وهي:

- الشركاء، لأغراض إدارة تحويل نقاط المكافأة وإدارة الشكاوى؛
- قائمة شركات الطيران الشريكة متاحة في قسم برنامج الولاء على all.com
- الكيانات والفنادق المشاركة في البرنامج، وهذا النقل ضروري لتنفيذ العقد الذي أبرمه العضو مع برنامج التحكم في البيانات؛
- لمقدمي الخدمات الخارجيين الذين لديهم مراكز اتصال لمعالجة الشكاوى وفقاً للنطاق الموكول إليهم، ويتم تنظيم عمليات نقل البيانات هذه بشكل تعاقدى

كما تقوم شركة أكور، شركة محدودة بمعالجة البيانات ذات الطابع الشخصي، بناءً على مصلحتها المشروعة، للتحقق من أي خلل، ولا سيما عمليات التزوير، التي قد تحصل عند انضمام أي عضو أو عند كسب نقاط أو عند استخدام النقاط. تُتاح البيانات للموظفين المخولين في شركة أكور المحدودة، ومقدمي خدمات شركة أكور، شركة محدودة وإذا تطلب الأمر، شركاء برنامج الولاء، بالإضافة إلى إدارة الفندق المعني بالخلل.

من خلال الكتابة إلى data.privacy@accor.com، يحق لأي عضو طلب الوصول إلى بياناته الشخصية، أو تصحيحها أو محوها أو تقييدها أو معارضتها للمعالجة، وإمكانية نقل بياناتها، فضلاً عن إمكانية إعطاء تعليمات حول كيفية ذلك يجب التعامل مع البيانات بعد وفاته. يحق لأي عضو أيضاً تقديم شكوى إلى سلطة إشرافية.

15. قبول شروط عضوية البرنامج العامة، تسوية الدعاوى والقانون المعمول به

يعني الانضمام إلى البرنامج موافقة الأعضاء على شروط وأحكام عضوية البرنامج دون تحفظ. وتطبق شروط الاستخدام العامة هذه بدل أي شروط استخدام عامة سابقة.

في حال وقوع أي خلاف بين الأعضاء ومجموعة أكور بشأن خلاف متعلق بشروط الانضمام إلى البرنامج العامة، يمكن للعضو اللجوء إلى وساطة تقليدية أو أي وسيلة بديلة لمعالجة الخلافات، وذلك وفقاً للشروط المبينة القوانين السارية.

وبعد اللجوء إلى خدمة عملاء مجموعة أكور، باستخدام قسم "التواصل معنا" على الموقع ([المتوفر هنا](#))، سعياً للتوصل لحل ودي، وفي حال الحصول على إجابة سلبية أو في حال غياب جواب في غضون ستين يوم (60) اعتباراً من تاريخ اللجوء، يمكن للعضو اللجوء إلى وسيط السياحة والسفر - BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17. وتتوفر أساليب اللجوء إلى الوسيط والمعلومات بشأن الاتصال به على موقع www.mtv.travel.

- يمكن اللجوء إلى الوسيط اعتباراً من اثني عشر (12) شهر بعد تاريخ المطالبة الأولى. تتوفر معلومات الاتصال الخاصة بالوسيط ووسائل الإحالة في قسم "المساعدة".
- ويتوفر النموذج الجوء إلى الوسيط بشأن نزاع [هنا](#). تُعلم مجموعة أكور الأعضاء أيضاً بإمكانية اختيار إجراء التحكيم التقليدي أو أي وسيلة لمعالجة النزاعات أوروبية متوفرة على الإنترنت، ومنها منصة أوروبية يمكن اللجوء إليها [هنا](#).

وتعود حرية القبول باللجوء إلى وسيط أو رفض ذلك إلى العضو، وفي حال اللجوء إلى وسيط، يحق لكل طرف قبول الحل الذي يقترحه الوسيط أو رفضه.

وتخضع أي صعوبات في تفسير شروط الانضمام إلى البرنامج العامة هذه أو تنفيذها، إذا لم تتمكن الأطراف من التوصل إلى حل ودي ضمن الشروط هاهنا، إلى الاختصاص الحصري للمحاكم المختصة في باريس، وذلك حتى في حالة الحكم بإجراءات موجزة، أو استئناف الضمان أو عدة مدعى عليهم. وعلى سبيل الاستثناء لما تقدم، ينبغي التحديد أنه يجوز للعضو، كمستهلك، اختيار إحالة أي نزاع إلى المحاكم في مكان إقامته أو، حسب الحالة، قبل أي ولاية قضائية أخرى لها ولاية قضائية بموجب قانون الإجراءات ساري، وفقاً للمادة R.3-631 من قانون الاستهلاك.

وتخضع شروط الانضمام إلى البرنامج العامة للقانون الفرنسي، ذلك دون عرقلة الأحكام الإلزامية والمحمية التي قد تطبق في بلد المستهلك.

16. المعلومات الإضافية

تتوفر جميع المعلومات والتفاصيل المتعلقة بالبرنامج؛ ولا سيما تلك المتعلقة بالخدمات الإضافية التي يقدمها كل فندق من الفنادق المشاركة الفنادق المشاركة ومزايا الشركاء في القسم المخصص للولاء على الموقع.



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