



# \ KETENTUAN UMUM KEANGGOTAAN \

## Daftar isi

1. KARAKTERISTIK PROGRAM.
2. DEFINISI.
3. HOTEL YANG BERPARTISIPASI DALAM PROGRAM.
4. MENDAFTAR KE PROGRAM.
  - 4.1. Syarat keanggotaan.
  - 4.2. Ketentuan keanggotaan.
  - 4.3. Akun tamu
5. PENGGUNAAN KARTU.
6. PENANGGUHAN ATAU PENGAKHIRAN KEANGGOTAAN.
7. PEROLEHAN POIN ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS.
  - 7.1 Informasi umum tentang perolehan Poin
  - 7.2 Perolehan Poin sebagai bagian dari Penginapan yang Memenuhi Syarat.
    - 7.2.1. Harga yang menghasilkan Poin untuk Penginapan yang Memenuhi Syarat
    - 7.2.2. Pengeluaran yang memenuhi syarat sebagai bagian dari Penginapan yang Memenuhi Syarat.
    - 7.2.3. Skala perolehan Poin Reward sebagai bagian dari Penginapan yang Memenuhi Syarat.
    - 7.2.4. Skala perolehan Poin Status sebagai bagian dari Penginapan yang Memenuhi Syarat.
  - 7.3. Perolehan Poin Reward sebagai bagian dari Dining Offer (Penawaran bersantap, tanpa menginap)
    - 7.3.1. Pembayaran melalui aplikasi Accor All
    - 7.3.2. Pembayaran menggunakan mesin pembayaran
  - 7.4. Perolehan Poin Status dan Poin Reward melalui Penawaran Tiket pesawat + hotel
  - 7.5. Perolehan Poin Reward di merek Mitra
  - 7.6. Penawaran khusus dan operasi promosional
8. TINGKAT STATUS.
9. MANFAAT DAN LAYANAN YANG DITAWARKAN KEPADA ANGGOTA di HOTEL YANG BERPARTISIPASI.
  - 9.1. Manfaat dan layanan Program yang berlaku untuk semua Anggota
  - 9.2. Jaminan ketersediaan.
  - 9.3. Manfaat khusus: Suite Night Upgrade (peningkatan kategori kamar ke suite selama satu malam)
  - 9.4. Penawaran sarapan di akhir pekan.
  - 9.5. Hadiah Tingkat Status Gold ke orang yang dipilih.

- 9.6. Dining & Spa Rewards
10. PENGGUNAAN POIN REWARD.
11. PERTANYAAN TERKAIT AKUN ANGGOTA.
  - 11.1. Keluhan poin hilang di jaringan hotel yang berpartisipasi
  - 11.2. Keluhan Poin hilang yang terkait dengan merek Mitra
12. KETENTUAN & PROSEDUR PENANGGUHAN ATAU PENGAKHIRAN.
  - 12.1. Pengakhiran berdasarkan inisiatif Anggota
  - 12.2. Penangguhan atau pengakhiran berdasarkan inisiatif ACCOR.
  - 12.3. Dampak penangguhan.
  - 12.4. Dampak pengakhiran.
13. PENGUMUMAN PROGRAM.
14. PERLINDUNGAN DATA PRIBADI.
15. PENERIMAAN SYARAT DAN KETENTUAN KEANGGOTAAN PROGRAM, PENYELESAIAN SENGKETA, DAN HUKUM YANG BERLAKU.
16. INFORMASI LEBIH LANJUT

**Dari 30 april 2024**

## **1. DESKRIPSI PROGRAM**

Program loyalitas ALL - Accor Live Limitless ('Program') yang dikelola oleh ACCOR SA (Administrator), perusahaan yang menangani loyalitas pelanggan untuk ACCOR SA, perusahaan terbatas dengan alamat kantor yang tercatat di 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - Prancis ('ACCOR'), dirancang untuk memungkinkan para anggotanya dapat menikmati beragam manfaat (seperti yang disebutkan di bawah ini) di hotel-hotel grup Accor yang berpartisipasi dalam Program dan Program Mitra kami.

Program ini diatur oleh ketentuan umum keanggotaan ini ('KUK Program'). KUK Program tersedia di [all.com](https://all.com) dan di aplikasi Accor ALL ('Situs Web'). Accor berhak untuk mengubahnya kapanpun. KUK Program yang diubah berlaku pada tanggal KUK Program dipublikasikan online di Situs Web dan dianggap diterima tanpa pengecualian oleh para pengguna yang menjelajahi Situs Web setelah KUK Program dipublikasikan. KUK Program yang diterapkan adalah yang berlaku pada hari Situs Web dijelajahi.

Program ALL hanya berlaku apabila sesuai dengan hukum yang berlaku di negara asal anggotanya. Bila tidak, keanggotaannya akan dibatalkan.

## **2. DEFINISI**

- **Penyesuaian:** Poin dikreditkan berdasarkan klaim dari anggota atau kesalahan pada Program.
- **Uang Muka:** Uang muka terkadang diperlukan oleh beberapa hotel namun tidak berhak mendapatkan Poin.
- **Check-in:** Tanggal kedatangan di hotel.
- **Check-out:** Tanggal meninggalkan hotel.

- **Pelanggan:** Individu (bukan Anggota Program) menggunakan kamar untuk menginap semalam penuh atau untuk Day Use.
- **Day Use:** Penggunaan kamar hotel atau ruangan kantor hanya pada siang hari, dengan Check-in dan Check-out yang dilakukan pada hari yang sama.
- **Anggota:** Pelanggan yang sudah menerima Ketentuan Umum Keanggotaan.
- **Dining Offer:** penawaran untuk mendapatkan Poin Reward di bar dan restoran yang berpartisipasi, tanpa perlu menginap di hotel.
- **Kartu yang Memenuhi Syarat:** kartu pembayaran yang dapat digunakan Anggota untuk mendapatkan (atau jika berlaku, menggunakan) Poin Reward sebagai bagian dari Dining Offer.
- **Jumlah minimum:** jumlah yang setara atau lebih besar dari 1 EUR, termasuk semua pajak, dan setara atau lebih besar dari 1.000 poin Reward bila membayar menggunakan poin. Jumlah pembayaran minimum yang ditetapkan hotel akan menggantikan jumlah transaksi minimum dalam Dining Offer
- **Menginap yang memenuhi syarat:** Menginap di hotel yang berpartisipasi yang dipesan dengan harga yang memenuhi syarat (seperti didefinisikan dalam Pasal 7.1. Harga yang Memenuhi Syarat Untuk Mendapatkan Poin') melalui saluran distribusi Accor (Situs Web, Kantor Pemesanan Accor, hotel) dan agen-agen perjalanan tradisional yang secara otomatis terhubung ke kantor pemesanan Accor. Menginap yang dipesan melalui pengecer, operator tur atau agen perjalanan online pihak ketiga (seperti Expedia.com, booking.com, dll.) tidak dianggap sebagai Menginap yang Memenuhi Syarat dan tidak mendapatkan Poin untuk Malam yang Memenuhi Syarat untuk level Status.
- **Mitra:** Perusahaan yang tidak dioperasikan oleh sebuah merek Grup Accor namun berpartisipasi dalam Program dengan salah satu dari dua cara berikut: memberikan kesempatan bagi Anggota untuk mendapatkan poin Rewards ALL – Accor Live Limitless pada pengeluaran mereka di jaringan Mitra tersebut; dan/atau memberikan kesempatan untuk memindahkan poin Rewards ke program loyalitas yang dimiliki oleh Mitra tersebut, atau sebaliknya. Mitra dapat beroperasi di beragam sektor industri, termasuk transportasi, hiburan, perdagangan ritel, dan pariwisata.
- **Poin:** Unit yang dihasilkan oleh Anggota sesuai skala yang telah ditetapkan, sebagai hasil dari menginap yang memenuhi syarat di hotel yang berpartisipasi dalam Program, pembelian layanan yang memenuhi syarat dari Mitra atau dalam konteks penawaran khusus atau promosi. Terdapat dua jenis poin, yakni poin Rewards dan poin Status, yang didapat secara terpisah dan tidak dapat digabung.
  - Poin Rewards: poin yang diperoleh Anggota dan dapat di-redeem menjadi Rewards.
  - Poin Status: Poin yang diperoleh Anggota sesuai dengan skala poin yang tertera pada Pasal 7.8. yang memungkinkan Anggota mencapai beragam tingkatan Status dari program.
- **Reward:** Segala bentuk layanan, produk atau manfaat yang diperoleh dengan menggunakan poin Rewards yang dikumpulkan Anggota.
- **Restoran dan bar yang berpartisipasi:** semua restoran dan/atau bar dimana Anggota dapat memperoleh (atau bila berlaku, menggunakan) Poin Reward, sebagai bagian dari Dining Offer

- **Tingkat Status:** tingkat syarat jumlah Malam Status atau jumlah Poin Status yang diperoleh Anggota selama periode tertentu dan yang menentukan (i) manfaat yang diterima Anggota dan (ii) skala tertentu untuk mendapatkan Poin Reward.

- **Status Night:** Menginap semalam penuh yang dilakukan oleh Anggota yang mendapatkan Poin Status dan yang dihitung untuk mencapai level Status menurut skala yang diberikan dalam Pasal 8. Hanya menginap semalam penuh oleh Anggota sebagai bagian dari menginap di hotel-hotel yang berpartisipasi dalam Program, yang dipesan melalui saluran distribusi yang memenuhi syarat dengan harga yang memenuhi syarat untuk mendapatkan Poin, sebagaimana dijelaskan dalam Pasal 7.1 dan 7.2 di bawah ini, yang dianggap memenuhi syarat.

- **Transaksi:** Pengkreditan poin "ke" atau pendebitan poin "dari" akun Anggota.

### 3. HOTEL-HOTEL YANG BERPARTISIPASI DALAM PROGRAM

Hotel-hotel yang berpartisipasi dalam Program merupakan hotel-hotel yang beroperasi di bawah brand Accor, dengan pengecualian hotel-hotel dan brand yang terdaftar di laman Loyalitas di situs web [all.com](http://all.com) (lihat daftar hotel dan brand yang berpartisipasi serta pengecualian hotel dan brand, yang tersedia di sini).

Ketika sebuah hotel atau brand bergabung dalam jaringan Accor atau mendaftar ke dalam Program sebagai hotel yang berpartisipasi, Anggota hanya bisa mendapatkan poin dan menikmati manfaat terkait program lainnya pada penginapan yang memenuhi syarat yang diselesaikan [di hotel tersebut setelah bergabungnya hotel atau brand itu](#).

Jika suatu hotel meninggalkan jaringan Accor atau berhenti berpartisipasi dalam program setelah seorang Anggota melakukan pemesanan namun belum menginap di hotel, maka Anggota tersebut:

- tidak akan mendapatkan poin dan tidak dapat mengakses layanan maupun manfaat yang terkait Status ketika menginap di hotel tersebut;
- tidak dapat menikmati penawaran-penawaran khusus yang mungkin tadinya diikuti oleh hotel itu;
- akan, jika sesuai, dikreditkan kembali kepadanya poin Rewards yang digunakan untuk seluruh atau sebagian pemesanan dan akan diminta membayar langsung di hotel sesuai dengan jumlah poin Rewards yang digunakan untuk pemesanan.

Accor akan berupaya untuk menginformasikan Anggota tentang hal tersebut dengan waktu yang cukup sebelum Anggota menginapnya.

### 4. KEANGGOTAAN PROGRAM

#### 4.1 Ketentuan Keanggotaan

Program ini terbuka untuk semua orang yang secara hukum dianggap sebagai orang dewasa atau memiliki kapasitas hukum untuk menandatangani kontrak di negara asal mereka.

Keanggotaan program tidak dikenakan biaya.

Anggota memiliki kartu keanggotaan, yang dikirimkan dalam bentuk kartu fisik atau tersedia dalam bentuk elektronik, tergantung pada Status dan/atau pilihan Anggota. Baik kartu fisik ataupun elektronik, kartu keanggotaan ini bersifat pribadi dan sangat pribadi. Kartu ini tidak

dapat dijual, dipinjamkan, maupun dipindahtangankan. Kartu ini bukan merupakan alat pembayaran dan tidak dapat digunakan untuk menjamin pemesanan. Setiap kartu mencantumkan nama Anggota, nomor identifikasi pribadi dan tanggal kedaluwarsa Status keanggotaan (mulai dari status Silver, – lihat pasal 8 di bawah). Aturannya adalah satu kartu keanggotaan ALL – Accor Live Limitless untuk satu anggota. Kartu keanggotaan hanya dapat digunakan oleh Anggota yang namanya tertera pada kartu.

Untuk bergabung dengan Program, diperlukan alamat email individual yang valid. Satu alamat email tidak dapat digunakan oleh beberapa orang Anggota. Dengan menjadi Anggota Program, Anggota menyetujui untuk menerima komunikasi elektronik terkait operasional, dan layanan-layanan yang ditawarkan oleh, Program, termasuk pesan informasi, laporan saldo Poin, dan informasi terkait penggunaan akun Anggota. Bila Anggota tidak lagi berkenan menerima informasi tersebut, yang dianggap esensial bagi pengoperasian Program, Anggota harus mengikuti prosedur pengakhiran Program yang diuraikan dalam pasal 12.1.

Anggota Program menyetujui bahwa Program dapat diubah kapan saja, baik secara keseluruhan atau sebagian. Dalam kurun waktu yang memadai sebelum pemberlakuannya, Anggota akan diinformasikan tentang segala perubahan pada program yang dapat secara substansial mengubah hak dan kewajiban mereka terkait Program, khususnya melalui informasi yang dipasang di situs [all.accor.com](http://all.accor.com) dan/atau melalui jalur komunikasi elektronik. Anggota berhak mengakhiri keanggotaan mereka sesuai dengan Pasal 12.1. Partisipasi dalam Program setelah tanggal modifikasi berlaku mengimplikasikan persetujuan dari Anggota.

## **4.2 Mendaftar sebagai Anggota Program**

Pelanggan dapat bergabung dalam Program dengan cara berikut ini:

- Pada saat menginap di hotel yang berpartisipasi dalam Program;
- Dengan mendaftarkan diri secara online pada situs web [all.com](http://all.com);
- Melalui layanan telepon kantor pemesanan Accor;
- Melalui cara lain yang tersedia bagi Pelanggan.

Tamu harus memberikan dokumen wajib dan diperlukan yang diminta saat mendaftar.

Anggota baru harus menerima Syarat dan Ketentuan Keanggotaan Program.

Setelah diterima, Anggota akan mendapatkan manfaat penuh dari semua layanan Program, termasuk mengakses beragam fungsi situs [all.com](http://all.com) (seperti mengakses Rewards, memeriksa akun pelanggan, menukarkan poin Rewards, dll.) dan dikenali oleh semua situs internet dan call center Accor ketika melakukan pemesanan.

## **4.3 Akun Pelanggan Pribadi**

Untuk mendaftar dalam Program, Pelanggan harus membuat sebuah akun pelanggan dengan mengisi informasi yang diperlukan dalam formulir pendaftaran, termasuk nama pengguna mereka ('Nama Pengguna'). Pelanggan mendeklarasikan bahwa informasi yang diberikannya dalam formulir pendaftaran atau yang dikirimkannya kepada Accor merupakan informasi yang benar dan lengkap. Accor tidak bertanggung jawab jika ada informasi yang salah atau tidak lengkap yang diberikan atau dikirimkan oleh Pelanggan dan jika, sebagai akibatnya,

Accor tidak dapat memberi pengalaman Program sepenuhnya sebagaimana yang dijelaskan di sini kepada Pelanggan.

Nama Pengguna Pelanggan sepenuhnya bersifat pribadi dan konfidensial. Pelanggan menjadi satu-satunya orang yang bertanggung jawab untuk menyimpan dan menggunakannya. Accor tidak bertanggung jawab kepada Pelanggan untuk semua kerugian yang diderita akibat dipakainya Nama Penggunanya secara tidak sah, menipu atau tidak layak.

Pelanggan bertanggung jawab memberi tahu Accor dengan segera jika ada orang yang tidak mendapat izin telah menggunakan Nama Pengguna mereka atau jika Nama Pengguna hilang atau terlupakan.

Dengan menggunakan akun pribadinya, Anggota dapat:

- Melihat saldo akun,
- melihat laporan poin, saldo Poin dan Rewards lainnya, saldo Malam Status, riwayat Transaksi, dan Tingkat Status mereka;
- Diakui di Situs Web [all.accor.com](http://all.accor.com) atau di layanan mobile.
- Memasukkan preferensi akomodasi, preferensi pribadi, serta brand dan destinasi favorit.
- Melihat riwayat pemesanan dan mengubah pemesanan yang ada saat itu;
- Berlangganan buletin Accor, All - Accor Live Limitless dan hotel brand Accor, serta melihat dan mengelola langganan;
- Mengakses penawaran dan layanan yang dipersonalisasi.

## 5. PENGGUNAAN KARTU

Untuk menikmati beragam manfaat sebagai pemegang kartu, Anggota harus memberikan nomor kartu loyalitas mereka ketika mereka ingin memanfaatkan salah satu layanan yang tersedia dan/atau menunjukkan kartu loyalitas mereka (baik dalam format kartu fisik atau kartu digital) pada saat check in di hotel. Anggota yang tidak memenuhi persyaratan yang disebutkan di atas tidak akan diizinkan untuk menikmati manfaat yang terkait dengan Program.

Dalam kasus hilangnya atau kartu keanggotaan dicuri, Anggota harus memberitahunya kepada ACCOR dan memesan sebuah kartu baru pada bagian 'Menerima kartu Anda melalui surat' di akun pribadi Anggota di Situs Web.

## 6. TPENANGGUHAN ATAU PENGAKHIRAN KEANGGOTAAN

Semua pelanggaran oleh Anggota terhadap KUK Program, gagal bayar (tagihan hotel, tagihan atau komitmen lain apa pun) sehubungan dengan barang atau layanan yang diusulkan oleh hotel, Accor atau mitra mereka atau yang dikaitkan dengan program ALL – Accor Live Limitless atau penipuan dalam penggunaan kartu atau poin, komunikasi informasi yang dipalsukan dan/atau perilaku Anggota atau siapa pun yang mendampingi mereka yang merugikan atau patut dipertanyakan (terutama perbuatan yang bisa disesalkan, jahat atau menghina terhadap karyawan hotel, pelanggan, personel bagian pelayanan pelanggan dan semua orang lain yang terkait dengan layanan, manfaat atau keuntungan lain yang ditawarkan oleh hotel

atau oleh Accor) termasuk selama berlangsungnya acara yang diselenggarakan sebagai bagian dari Program, dapat menimbulkan akibat, sesuai dengan kebijakan diskresi ACCOR, penangguhan sementara keanggotaan Anggota pada Program atau pemberhentian keanggotaan tanpa pemberitahuan maupun ganti rugi, dan pembatalan semua Poin yang didapatkan Anggota dengan kartunya, sesuai dengan ketentuan yang disebutkan dalam pasal 12.

Penangguhan atau pemberhentian dilakukan tanpa mengganggu hak-hak ACCOR untuk mengambil tindakannya terhadap Anggota.

## 7. MEMPEROLEH POIN ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS

### 7.1 Informasi umum tentang perolehan Poin

**Jumlah Poin.** Poin hanya dapat dikreditkan secara keseluruhan jika dalam pemerolehan Poin terdapat angka desimal, jumlah Poin yang akan dikreditkan adalah pembulatan ke bawah jika angka desimal kurang dari 5 dan pembulatan ke atas jika angka desimal sama dengan atau di atas 5.

**Konversi dari mata uang lokal ke euro.** Untuk mengkreditkan Poin, jumlah tagihan yang dibayarkan dalam mata uang lokal di luar zona Euro akan dikonversi ke dalam Euro sebelum menerapkan skala Poin yang didapatkan. Kurs yang diterapkan di hotel pada saat check-out diperoleh dari basis data 'Multidevisa' (basis data informasi moneter atau keuangan dari bank Reuters).

**Manfaat tidak dapat dipindahtangankan.** Poin dan Status Night tidak dapat dipindahtangankan ke Anggota lain. Poin bersifat pribadi dan tidak dapat dipindahtangankan.

Dengan menyetujui KUK Program, Anggota mengakui dan menerima bahwa Poin bukan merupakan alat pembayaran dan tidak memiliki nilai moneter, tanpa memandang cara didaparkannya. Tidak ada penggantian uang yang akan diberikan untuk Poin yang hilang atau tidak terpakai.

**Masa berlaku poin Rewards :** Masa berlaku poin Reward yang dikumpulkan Anggota diperpanjang 365 hari berturut-turut setiap kali terjadi transaksi yang menambah jumlah poin Reward yang dikreditkan ke akun ALL anggota.

Poin Rewards berlaku selama 365 hari berturut-turut dari tanggal Pengeluaran yang Memenuhi Syarat, dan i) Ketika poin Rewards didapatkan setelah Menginap yang Memenuhi Syarat di hotel yang berpartisipasi, tanggal itu dianggap sebagai tanggal check-out.

ii) untuk poin Reward yang terakumulasi di akhir jenis transaksi lain (acara yang memenuhi syarat untuk penawaran Meeting Planner, pembelian produk atau layanan, transfer poin mitra ke akun ALL, dll.), tanggal ini adalah tanggal kredit poin Reward.

Jika tidak ada penambahan poin, semua Poin Reward dalam akun, tanpa memperhitungkan asal perolehan Poin Reward, akan hangus tanpa pemberitahuan dan tidak dapat dikembalikan atau ditransfer.

### 7.2 Perolehan Poin sebagai bagian dari Penginapan yang Memenuhi Syarat

**Ketentuan penyelesaian efektif Penginapan yang Memenuhi Syarat.** Bila Anggota melakukan Penginapan yang Memenuhi Syarat di salah satu hotel yang berpartisipasi dalam Program,



termasuk bila Anggota membayar setidaknya untuk satu malam dan benar-benar menginap di hotel, Malam Status yang terkait dengan penginapannya akan dikreditkan ke akunnya. Namun, hanya Day Use yang akan menghasilkan kredit Poin, Malam Status tidak akan dihitung.

### **7.2.1 Harga untuk Penginapan yang Memenuhi Syarat untuk mendapatkan Poin**

Hanya Penginapan yang Memenuhi Syarat yang dipesan dengan harga yang memenuhi syarat yang memungkinkan Anggota berhak menikmati manfaat Program.

Harga yang memenuhi syarat meliputi semua harga publik, harga perusahaan dan promosional, namun tidak termasuk untuk harga berikut ini:

- Harga kamar untuk pemesanan grup yang ditagihkan dan dibayarkan seluruhnya oleh pihak penyelenggara (di luar penawaran promosi Meeting Planner);
- Harga kamar untuk anggota kru (maskapai penerbangan, perusahaan pelayaran atau lainnya, perusahaan, dll.);
- Harga "Heartist Rates" (karyawan Accor serta karyawan perusahaan mitra dan penyedia layanan grup Accor);
- Harga operator tur.

Harga yang memenuhi syarat untuk menukarkan poin secara umumnya diindikasikan di Situs Web.

Ketika memesan, Anggota diberi pilihan untuk menukarkan Poin Rewards di tahap pembayaran jika memang diizinkan oleh lokasi, pemesanan dan harga.

### **7.2.2 Pengeluaran yang memenuhi syarat sebagai bagian dari Penginapan yang Memenuhi Syarat**

Hanya pengeluaran berikut ini yang berhak mendapatkan Poin (dan dengan syarat telah dibayarkan penuh dan jika Anggota memang yang menginap di hotel):

- Pembayaran untuk akomodasi Anggota di kamar di hotel dan, apabila berlaku, untuk satu kamar lainnya di hotel yang sama pada tanggal yang sama (maksimum untuk 2 kamar yang ditagihkan), dengan syarat (i) Anggota menginap di salah satu dari kamar tersebut dan bahwa (ii) kamar yang kedua tidak dihuni oleh Anggota lain. Catatan: Anggota mungkin dapat memperoleh Poin untuk pembayaran akomodasi bagi kedua kamar, tetapi jumlah Status Night hanya dihitung berdasarkan kamar yang ditempati Anggota saja;
- Pembayaran yang berkaitan dengan layanan VERYCHIC yang dipesan melalui situs web all.accor.com; namun, layanan yang dibayar secara langsung melalui situs web verychic.com tidak memenuhi syarat untuk mendapatkan Poin;
- Layanan di samping akomodasi hotel, termasuk minibar, telepon, layanan kamar, televisi berbayar, makanan Anggota di restoran hotel dan minuman di bar hotel, (Jika restoran dan bar yang berpartisipasi);
- Pengeluaran yang terkait dengan perawatan terapi thalasso atau balneo yang dilakukan di Thalassa sea & spa yang terhubung dengan hotel



Jika terjadi perubahan pada pemesanan Anggota ketika sedang menginap dan jumlah yang tersisa dibayarkan oleh pihak ketiga, Anggota yang melakukan pemesanan awal berhak mendapatkan Poin untuk malam menginap yang diubah, dengan syarat pihak ketiga (i) tersebut bukan anggota dan (ii) tinggal di kamar yang sama dengan kamar Anggota.

**Dasar perhitungan pemberian Poin.** Poin dihitung berdasarkan total tagihan untuk pembayaran yang memenuhi syarat, tidak termasuk pajak. Tagihan tersebut harus dibayarkan secara penuh saat Anggota berada di hotel, artinya pembayaran dapat diterima dan dikonfirmasi oleh hotel. Bila terjadi kegagalan dalam pembayaran baik secara keseluruhan maupun sebagian, khususnya bila anggota menghentikan pembayaran cek, mengeluarkan cek kosong, atau memperdebatkan sebuah pembayaran dengan kartu bank, maka Anggota tersebut tidak akan memperoleh Poin untuk transaksi tersebut dan tidak akan diakumulasikan sebagai Status Night.

Aturan yang berlaku untuk pengeluaran berikut berbeda-beda berdasarkan infrastruktur dan kebijakan di setiap hotel yang berpartisipasi:

- pusat bisnis;
- pembelian di toko;
- produk-produk dan layanan spa;
- salon;
- pusat kecantikan;
- biaya sewa pemakaian lapangan golf;
- parkir;
- layanan binatu.
- restoran

**Pengeluaran yang Dikecualikan.** Pengeluaran-pengeluaran berikut ini tidak berlaku untuk memperoleh Poin:

- Pengeluaran tambahan sebagai bagian dari malam menginap yang tidak memenuhi syarat (meskipun dibayarkan di hotel); tidak termasuk pengeluaran makanan dan minuman yang memenuhi kriteria yang disebutkan di atas
- Pajak-pajak (terutama PPN), tip, taksi, layanan antar-jemput ke/dari hotel, biaya layanan dan biaya-biaya lainnya;
- Uang muka;
- Pengeluaran yang muncul sebagai bagian penyelenggaraan sebuah seminar perusahaan, acara perjamuan, atau kegiatan-kegiatan lainnya, termasuk acara pribadi, yang dibayarkan keseluruhannya oleh Anggota (kecuali untuk penawaran promosi Meeting Planner);
- Semua biaya dan pengeluaran yang tidak dihitung secara spesifik sebagai pengeluaran yang memenuhi syarat.

### 7.2.3 Skala perolehan Poin Reward sebagai bagian dari Penginapan yang Memenuhi Syarat

Program menawarkan lima level Status yang diatribusikan sesuai dengan jumlah Poin Status yang didapatkan atau jumlah Status Night yang terakumulasi ( Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond) dan Status jalur undangan (invitation-only) saja.

Akses ke status jalur undangan saja (invitation-only) diberikan dengan kebijakan diskresi Accor sendiri. Anggota yang bersangkutan akan diundang untuk mengakses Status ini dan akan diberi tahu mengenai manfaat terkaitnya serta syarat dan ketentuan khususnya.

Skala perolehan poin Rewards untuk setiap Status ditampilkan di tabel di bawah ini, berdasarkan nilai setiap 10 Euro yang dibayarkan.

**UNTUK SETIAP 10 EUR PENGELUARAN YANG MEMENUHI SYARAT (tidak termasuk properti Thalassa sea & spa)**

STATUS	JUMLAH POIN REWARDS YANG DIPEROLEH DI BRAND-BRAND YANG BERPARTISIPASI*	JUMLAH POIN REWARDS YANG DIPEROLEH DI MAMA SHELTER, IBIS DAN IBIS STYLES	JUMLAH POIN REWARDS YANG DIPEROLEH DI MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO DAN MEREK-MEREK YANG MENYEDIAKAN PENGINAPAN JANGKA PANJANG**	JUMLAH POIN REWARDS YANG DIPEROLEH DI ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET DAN 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

\*Kecuali dinyatakan lain pada tabel di atas mulai dari kolom kedua.

\*\*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.

\*\*\*Hotel yang beroperasi di bawah merek ibis *budget* berpartisipasi dalam Program di negara tertentu di seluruh dunia ([lihat daftar brand yang berpartisipasi serta hotel dan brand yang tidak berpartisipasi, tersedia di sini](#)).

Di properti Thalassa sea & spa, skala yang berlaku adalah yang ditetapkan hotel tempat Anggota menginap.

**Tingkat status saat Check-Out.** Jika terjadi perubahan Status Anggota antara pemesanan dan pada saat check-out, aturan pemberian poin Rewards yang akan diberlakukan adalah aturan Status pada saat check-out. Untuk periode menginap yang terdiri dari beberapa malam secara

berturut-turut, Anggota hanya berhak mendapatkan satu kali kredit poin Rewards ketika seluruh tagihan dibayarkan.

#### 7.2.4 Skala perolehan Poin Status sebagai bagian dari Penginapan yang Memenuhi Syarat

Tabel di bawah ini memperlihatkan skala perolehan poin Status untuk setiap 10 Euro yang dibayarkan dan memenuhi syarat

##### UNTUK SETIAP PENGELUARAN €10 YANG MEMENUHI SYARAT

STATUS	JUMLAH POIN STATUS YANG DIPEROLEH DI BRAND HOTEL YANG BERPARTISIPASI*	JUMLAH POIN STATUS YANG DIPEROLEH DI MAMA SHELTER, IBIS DAN IBIS STYLES	JUMLAH POIN REWARDS YANG DIPEROLEH DI MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO DAN MEREK-MEREK YANG MENYEDIAKAN PENGINAPAN JANGKA PANJANG**	JUMLAH POIN REWARDS YANG DIPEROLEH DI ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET DAN IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER				
GOLD				
PLATINUM DAN KE ATAS				

\*Kecuali dinyatakan lain pada tabel di atas mulai dari kolom kedua.

\*\*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.

\*\*\*Hotel yang beroperasi di bawah merek ibis *budget* berpartisipasi dalam Program di negara tertentu di seluruh dunia ([lihat daftar hotel dan brand yang berpartisipasi dan yang tidak berpartisipasi, tersedia di sini](#)).

Tanpa memandang level Status Anggota, Poin Status berlaku hingga tanggal 31 Desember pada tahun perolehan poin tersebut. Poin Status dikreditkan sejak tanggal check out.

#### 7.3 Perolehan Poin Reward sebagai bagian dari Dining Offer (Penawaran bersantap, tanpa menginap)

Program loyalitas ALL – Accor Live Limitless memberi hak kepada anggotanya untuk mendapatkan Poin Reward di restoran dan bar Accor yang berpartisipasi ([lihat peta di sini](#)), tanpa harus menginap di hotel. Layanan catering dalam lingkup resepsi pribadi yang memerlukan deposit atau pembayaran yang tidak dilakukan pada hari layanan diberikan tidak memenuhi syarat untuk Dining offer.

Anggota dapat memperoleh 1 poin untuk setiap euro yang dikeluarkan di restoran dan bar yang berpartisipasi.

Poin Reward akan dikreditkan ke akun Anggota dalam waktu maksimum 7 hari sejak tanggal pengeluaran.

Pembayaran harus efektif (dengan kata lain, tidak boleh ditolak) dan dilakukan langsung ke restoran atau bar yang berpartisipasi di akhir layanan.

**Konfirmasi pembayaran.** Tanda terima yang mengonfirmasi pembayaran dan konsumsi diberikan langsung oleh staf restoran atau bar. Tanda terima tersebut wajib dan akan diminta untuk semua klaim terkait pembayaran dan pengeluaran yang dibayarkan serta penggunaan/perolehan Poin Reward.

Accor berhak menolak atau membatalkan pembayaran dari Anggota sebagai upaya melawan penipuan.

**Kredit poin.** Tergantung pada properti, ketentuan teknis kredit poin dan metode pembayaran yang diterima dapat beragam. Beberapa properti mengharuskan kartu pembayaran didaftarkan di aplikasi ALL dan dihubungkan ke program ALL agar Poin Reward Dining Offer dapat dikreditkan.

Di beberapa restoran peserta program yang tercantum [di sini](#), penggunaan poin Reward untuk membayar tagihan hanya dapat dilakukan melalui aplikasi Accor - All.

### 7.3.1 Membayar melalui aplikasi Accor ALL

**Pembayaran tagihan.** Untuk membayar tagihan melalui aplikasi Accor ALL app di restoran dan/atau bar, Anggota harus:

- bahwa akun tamu Anggota sudah benar-benar diaktifkan;
- bahwa pembayaran dilakukan melalui aplikasi All, dan sebelum membayar, Anggota wajib memverifikasi bahwa pesanan yang ditampilkan di aplikasi terkait dengan pesannya dari bar atau restoran. Keluhan tidak dapat diajukan terhadap bar/restoran atau Accor jika terdapat kesalahan terkait transkripsi pesanan di aplikasi.

Anggota diberi tahu bahwa, semua informasi berikut telah disampaikan kepada restoran atau bar terkait: (i) pembayaran meja yang terkait, dioperasikan, dan didaftarkan melalui aplikasi serta (ii) identitas pengguna, terutama nama belakang dan nama depan Anggota terkait.

Ketika membayar tagihan, Anggota dapat memilih untuk membayar semua atau sebagian dari tagihan di meja. Setiap Anggota memiliki opsi untuk memasukkan jumlah pembayaran di bidang yang disediakan. Karyawan tidak menganggap tagihan meja sudah dibayar sampai keseluruhan tagihan dibayar.

Jika beberapa Anggota berbagi tagihan yang sama, maka setiap Anggota menerima jumlah poin Rewards untuk jumlah yang dibayarkannya melalui aplikasi.

#### Teknis Pembayaran

Tanda terima yang mengonfirmasi pembayaran dan konsumsi diberikan langsung oleh staf restoran atau bar. Tanda terima tersebut wajib dan akan diminta untuk semua klaim terkait pembayaran dan pengeluaran yang dibayarkan serta penggunaan/perolehan Poin Reward.

Accor berhak menolak atau membatalkan pembayaran dari Anggota sebagai upaya melawan penipuan.

### **7.3.2 Membayar di Terminal Pembayaran**

Untuk mendapatkan poin Rewards dari transaksi yang dilakukan di restoran dan bar yang berpartisipasi, Anggota harus:

- i. Memasukkan kartu Visa atau American Express (lihat 'Kartu Pembayaran yang Memenuhi Syarat' di paragraf di bawah ini) ke akun pelanggan program ALL - Accor Live Limitless;
- ii. Menautkan kartu ke fitur poin Rewards non-tamu agar transaksi dapat dikenali dan mendapatkan poin Rewards;
- iii. membayar dengan kartu Visa atau American Express yang memenuhi syarat di properti terkait. Kartu tersebut harus sudah dihubungkan dengan program di akun tamu.

#### Kartu Pembayaran yang Memenuhi Syarat

Agar kartu pembayaran memenuhi syarat, kartu itu harus memenuhi ketentuan berikut:

- i. Kartu dikeluarkan oleh Visa atau American Express (tempat kartu dikeluarkan harus Amerika Serikat atau Inggris, jika tidak maka tidak memenuhi syarat).
- ii. Kartu harus memiliki skema kartu Visa atau American Express; oleh karena itu, kartu pembayaran Visa atau American Express co-branded atau bekerja sama dengan skema kartu pembayaran lainnya tidak memenuhi syarat. Sebagai contoh, kartu Visa atau American Express co-branded dengan tanda 'CB' dari skema kartu pembayaran CB tidak memenuhi syarat.
- iii. merupakan milik Anggota program ALL – Accor Live Limitless, yang juga harus merupakan pemegang akun aktif yang terkait dengan kartu;
- iv. memenuhi syarat di properti terkait untuk penggunaan poin

#### Menautkan Kartu Pembayaran ke Layanan dan Produk Tanpa Menginap

Anggota dapat menghubungkan maksimum 5 (lima) kartu pembayaran yang memenuhi syarat. Jika Anggota ingin membatalkan penghubungan salah satu kartunya dengan fasilitas di luar akomodasi, Anggota hanya perlu menghapusnya dari akun tamunya. Setelah itu Anggota dapat mendaftarkan kartu baru dan harus menghubungkannya agar dapat memperoleh Poin Reward di luar akomodasi.

### **7.4 Perolehan Poin Status dan Poin Reward melalui Penawaran Tiket pesawat + hotel**

Tiket pesawat + hotel adalah penawaran kombinasi berbagai layanan pariwisata (misalnya: paket tiket pesawat + hotel).

Penawaran ini dioperasikan oleh mitra pihak ketiga, Expedia Inc., atas nama ALL - Accor Live Limitless. Anggota harus mematuhi syarat dan ketentuan umum program [Ticket pesawat + hotel](#).

Anggota dapat memperoleh Poin dari biaya total paket: untuk setiap 2 euro yang dibelanjakan, Anggota akan memperoleh 1 Poin Reward dan 1 Poin Status. Anggota harus hadir selama seluruh durasi paket agar memenuhi syarat untuk mendapatkan Poin.

Poin akan dikreditkan dalam waktu maksimum 7 hari sejak tanggal terakhir perjalanan. Penginapan yang dilakukan dengan Penawaran Ticket pesawat + hotel tidak akan dianggap sebagai Penginapan yang Memenuhi Syarat:

- Harga Anggota ALL tidak berlaku;
- Anggota tidak dapat menggunakan poin Reward saat memesan atau untuk mengurangi biaya menginap mereka;
- Anggota tidak akan memperoleh Malam Status;
- Manfaat tingkat status (minuman selamat datang, peningkatan kategori kamar, jaminan ketersediaan kamar, dsb.) tidak akan berlaku.

## 7.5 Memperoleh poin Rewards melalui brand Mitra

Poin Rewards juga dapat diperoleh dari Program Mitra berdasarkan ketentuan spesifik setiap Mitra, yang dapat dibaca di bagian Loyalitas di Situs Web.

## 7.6 Penawaran Khusus dan Promosi

Anggota dapat memperoleh poin Rewards dari penawaran-penawaran khusus atau promosi-promosi yang diselenggarakan Program. Dalam hal ini, perolehan poin Rewards disesuaikan dengan ketentuan spesifik yang diterapkan oleh penawaran atau promosi yang dikomunikasikan kepada Anggota.

## 8. STATUS

Setiap saat selama keanggotaan aktif, Anggota dapat naik ke Tingkat Status lebih tinggi jika telah mencapai jumlah Malam Status atau Poin Status yang diperlukan, sebagaimana ditunjukkan dalam tabel di bawah ini.

STATUS	JUMLAH MALAM MENGINAP YANG MEMENUHI SYARAT	JUMLAH POIN STATUS YANG DIDAPATKAN
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14000
DIAMOND	tidak berlaku	26000

Setiap awal tahun (N), dilakukan penghitungan terhadap Status Night yang Memenuhi Syarat yang telah diselesaikan dan Poin Status yang didapatkan Anggota pada tahun kalender sebelumnya (N-1):

- Jika pada tahun N-1, Anggota mencapai ambang batas yang memungkinkan mereka untuk mempertahankan Status terakhir atau memperoleh Status yang lebih tinggi, maka mereka dapat mempertahankan Status N-1 tersebut pada tahun N;

- jika selama tahun sebelumnya Anggota tidak memenuhi salah satu persyaratan untuk mempertahankan Tingkat Status, Anggota akan kehilangan tingkat statusnya. Penghitungan Malam Status dan Poin Status akan di-reset ke nol pada tanggal 1 Januari pada setiap tahun kalender.

Penghitung Status Night dan Poin Status diatur kembali ke nol pada tanggal 1 Januari setiap tahunnya.

Penggunaan poin rewards tidak berpengaruh pada penyimpanan atau perubahan Status.

## **9. MANFAAT DAN LAYANAN YANG DITAWARKAN KEPADA ANGGOTA DI HOTEL YANG BERPARTISIPASI**

### **9.1 Manfaat dan Layanan Program yang Berlaku untuk Seluruh Anggota**

Hanya pemegang kartu yang berhak menerima manfaat Anggota terkait dengan kartu keanggotaannya.

Manfaat-manfaat tersebut ditawarkan hanya untuk Menginap yang Memenuhi Syarat, dengan pengecualian pemesanan Day Use sebagaimana ditetapkan dalam ketentuan ini.

Manfaat-manfaat ini dijelaskan secara lebih lengkap pada bagian program Loyalitas di situs web [all.accor.com](http://all.accor.com).

### **9.2 Jaminan ketersediaan kamar**

Jaminan ketersediaan kamar (yang ditawarkan kepada Anggota Gold atau bertingkat status lebih tinggi) sebelum kedatangan tergantung pada beberapa ketentuan spesifik berikut ini:

- Jaminan hanya mencakup ketersediaan kamar dan tidak mencakup tipe kamar khusus.
- Pemesanan harus dilakukan sebelum pukul 12 siang (waktu setempat di negara hotel berlokasi) minimal 3 hari sebelum tanggal kedatangan (untuk pemegang kartu Gold) atau 2 hari sebelum tanggal kedatangan di hotel (untuk pemegang kartu Platinum atau lebih tinggi).
- Anggota harus meminta jaminan ketersediaan kamar ini pada saat pemesanan.
- Di hotel-hotel yang termasuk dalam kategori 'resort' dan di hotel-hotel Thalassa Sea & Spa, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, jaminan ketersediaan ini hanya berlaku untuk menginap sekurang-kurangnya tujuh malam.
- Jaminan ketersediaan kamar ini hanya berlaku untuk penginapan yang dipesan melalui saluran-saluran distribusi Accor, dibayar dengan harga standar atau penuh (tidak termasuk harga promosi atau diskon) dan hanya untuk satu kamar saja (yaitu kamar untuk Anggota). Jika dilakukan pemesanan beberapa kamar, maka jaminan ini tidak berlaku bagi kamar-kamar tambahan.
- Jika hotel tidak dapat memenuhi jaminan ketersediaan, hotel berhak untuk memindahkan Anggota, selama seluruh atau sebagian masa menginap, ke hotel dengan kategori yang setara atau dengan menyediakan layanan yang mirip, dengan persetujuan sebelumnya dari Anggota. Biaya yang wajar yang terkait dengan pemindahan tersebut (kemungkinan tambahan biaya kamar, transportasi, dan



panggilan telepon) di antara kedua hotel akan ditanggung oleh hotel yang awalnya dipilih. Semua biaya penginapan untuk malam itu (biaya yang dibayarkan oleh Anggota, serta biaya tambahan yang diganti oleh hotel) mengaktifkan kredit Poin dan mengumpulkan Malam Status.

- Jaminan kamar ini berlaku hanya di hotel-hotel yang berpartisipasi yang beroperasi di bawah brand Raffles, Orient Express, Banyan Tree, Garrya, Delano, Sofitel Legend, Fairmont, Emblems, SLS, SO/, Sofitel, Morgans Originals, Rixos, Mantis, MGallery, Art Series, Mondrian, Pullman, Swissôtel, Angsana, 25hours, Hyde, Mövenpick, Grand Mercure, Peppers, The Sebel, Soul Collection, Mantra, Novotel, Mercure, Cassia, Dhawa, Homm, Folio, Adagio, Mama Shelter, Tribe, Breakfree, ibis, ibis Styles, dan ibis *budget* (di Kamboja, Georgia, Jepang, Meksiko, Polandia, Rusia, dan Korea Selatan), greet dan Jo&Joe, tetapi tidak menyertakan hotel-hotel dari brand tersebut yang muncul di daftar brand dan hotel yang tidak berpartisipasi yang didaftarkan sebagai pengecualian: BreakFree Aanuka Beach Resort, BreakFree Grand Pacific, Breakfree The Point, Mantra Ettalong, Mantra Frangipani, Mantra Geraldton, Mantra Lake Tekapo, Mantra Lorne, Mantra Marina Queenstown, Mantra Southport Sharks Hotel, Mercure Hotel Schiphol Terminal, Origins Luxury Lodge by Mantis, Peppers Blue on Blue Resort, Peppers Bluewater Resort, Peppers Cradle Mountain, Peppers Moonah Links, Peppers On the Point, Peppers Parihua 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.

- jaminan ketersediaan tidak berlaku pada tanggal tertentu. Kalender resmi yang menunjukkan tanggal tidak berlakunya jaminan ketersediaan dapat dilihat Anggota di situs [all.accor.com](http://all.accor.com) dan diperbarui secara rutin. Anggota wajib melihat kalender tersebut sebelum melakukan pemesanan jika ingin memanfaatkan jaminan ini ([Lihat tanggal pengecualian di sini](#)).

## 9.3 Manfaat khusus: Suite Night Upgrade

### 9.3.1 Definisi

Suite Night Upgrade adalah manfaat yang disediakan secara eksklusif untuk Anggota yang memiliki status Platinum dan ke atas. Manfaat ini memungkinkan mereka, di sejumlah hotel tertentu yang berpartisipasi dan menjadi bagian dari Grup Accor, untuk menginap di kamar 'suite' dengan membayar harga 'kamar' yang dipilih oleh Anggota ketika melakukan pemesanan pra-konfirmasi.

### 9.3.2 Hotel-hotel yang menawarkan Suite Night Upgrade

Anggota hanya dapat menggunakan Suite Night Upgrade di hotel grup Accor yang menawarkan manfaat ini (daftar tersedia [di sini](#)). Daftar ini dapat berubah sewaktu-waktu.

Untuk menawarkan manfaat ini, hotel harus memiliki baik kamar maupun 'suite', atau hanya suite. Hotel yang hanya menawarkan jenis akomodasi yang lain (lodge, vila, dll.) tidak menerima Suite Night Upgrade.

### 9.3.3 Mendapatkan Suite Night Upgrade

Saat mencapai atau mendapatkan status Platinum (sebagaimana digarisbawahi dalam pasal 8 Ketentuan Umum Keanggotaan), Anggota menerima dua (2) Suite Night Upgrade di akun Anggota. Ketika Anggota Platinum telah mendapatkan 18.000 Poin Status, Suite Night Upgrade ketiga akan dikreditkan ke akunnya.

Anggota menerima tambahan Suite Night Upgrade untuk setiap tambahan 4.000 Poin Status, misalnya Suite Night Upgrade keempat saat mencapai 22.000 Poin Status, kelima saat mencapai 26.000 Poin Status dan seterusnya, hingga batas maksimum dua belas (12) Suite Night Upgrade per tahun kalender.

Suite Night Upgrade hanya berlaku untuk satu (1) malam saja. Anggota boleh menggunakan beberapa Suite Night Upgrade ketika menginap untuk beberapa malam berturut-turut, jika Anggota memiliki cukup Suite Night Upgrade di akunnya.

Setiap Suite Night Upgrade berlaku hingga tanggal 31 Desember dari tahun yang mengikuti tanggal dikeluarkannya (tahun kalender N+1). Perpanjangan masa berlaku tidak akan diberikan untuk sebelum atau sesudah tanggal kedaluwarsa Suite Night Upgrade.

Suite Night Upgrade secara eksklusif dikreditkan ke akun Anggota, dan dapat dilihat online melalui Situs web serta aplikasi Accor All. Suite Night Upgrade dalam bentuk cetakan di kertas tidak akan dikeluarkan, dan juga tidak ada Suite Night Upgrade yang dikirimkan lewat email.

Namun, Anggota akan menerima notifikasi email ketika Suite Night Upgrade yang mereka dapatkan telah dikreditkan ke akun mereka.

### 9.3.4 Menggunakan Suite Night Upgrade

**Pemesanan wajib.** Untuk menggunakan satu atau lebih Suite Night Upgrade selama menginap, diperlukan pemesanan dan harus dilakukan sebelum menginap.

Penggunaan Suite Night Upgrade hanya berlaku untuk pemesanan baru dan tidak dapat ditambahkan ke pemesanan yang sudah ada.

Pemesanan penginapan dengan Suite Night Upgrade hanya dapat dilakukan:

- Di situs web all.com. Anggota harus log in dan mengakses akun ALL miliknya agar dapat memesan Suite Night Upgrades secara online.
- Di aplikasi Accor ALL mobile
- Lewat telepon:
  - o Melalui salah satu Kantor Reservasi Accor; ATAU
  - o Di salah satu hotel yang berpartisipasi dalam program Suite Night Upgrade, kecuali hotel Fairmont, Raffles, dan Swissôtel. Untuk ketiga merek tersebut, pemesanan lewat telepon hanya dapat dilakukan melalui kantor reservasi Accor.

Anggota dapat memesan beberapa kamar dan/atau suite saat melakukan pemesanan, tetapi hanya satu Suite Night Upgrade yang akan diberikan per malam dan hanya untuk suite tempat Anggota menginap.

**Menginap beberapa malam.** Jika Anggota ingin menginap beberapa malam tetapi hanya memiliki satu (1) Suite Night Upgrade, Anggota boleh menginap di suite itu selama masa menginap yang dipesan. Dalam hal ini, Anggota akan menggunakan Suite Night Upgrade mereka untuk satu malam tetapi akan harus membayar harga penuh tanpa diskon untuk suite

untuk malam menginap lainnya. Jika Anggota tidak ingin memesan Suite dengan harga yang diiklankan, maka Anggota akan harus membuat pemesanan lain untuk malam menginap lainnya dengan memilih jenis kamar lain, yang artinya saat menginap harus berganti kamar.

Untuk pemesanan yang mencakup beberapa malam berturut-turut dengan harga yang sama, Suite Night Upgrade akan berlaku untuk menginap malam pertama secara default.

Untuk pemesanan beberapa hari berturut-turut dengan harga beragam (yakni Suite dengan harga yang berbeda setiap malam), Suite Night Upgrade akan berlaku secara default pada malam yang memenuhi syarat saat tarif Suite paling tinggi.

Tergantung pada ketersediaan kamar pada saat memesan, penasihat layanan pelanggan mungkin menawarkan jenis suite yang berbeda yang dipasangkan dengan jenis kamar yang lain kepada Anggota, bersama dengan harganya.

**Tanggal pengecualian.** Tanggal pengecualian yang berlaku atas jaminan ketersediaan yang ditawarkan Program juga berlaku atas Suite Night Upgrade. Tanggal kalender resmi di mana jaminan ketersediaan kamar tidak berlaku secara teratur diperbarui dan ditampilkan untuk Anggota di situs web [all.accor.com](https://all.accor.com). Anggota harus mencatat tanggal-tanggal ini sebelum memesan penginapan yang mereka perlukan adanya jaminan ketersediaan kamar ([Lihat daftar tanggal yang tersedia di sini](#)).

#### **Pemesanan dan tanggal berlaku.**

Bila memiliki satu atau lebih Suite Night Upgrade yang kedaluwarsa pada 31 Desember tahun berjalan (tahun N), anggota punya hingga 31 Desember tahun N, pukul 11.59 WIB, untuk melakukan pemesanan dan menggunakan Suite Night Upgrade tersebut.

Pemesanan bisa dibuat untuk masa menginap pada tahun berjalan (tahun N) atau tahun berikutnya (tahun N + 1), asalkan masa menginap berakhir (check-out) sebelum 31 Desember tahun N + 1.

Misalnya, jika anggota memiliki 2 Suite Night Upgrade yang berakhir tanggal 31 Desember 2022, mereka dapat memesan pada 29 Desember 2022 dan menggunakan 2 Suite Night Upgrade tersebut untuk menginap pada bulan Maret 2023.

Namun, jika anggota telah membuat pemesanan yang mencakup satu Suite Night Upgrade yang kedaluwarsa pada 31 Desember tahun berjalan untuk menginap pada tahun berikutnya (tahun N + 1) dan membatalkan, pada tahun N + 1, pemesanan tersebut sebelum menginap, maka Suite Night Upgrade yang digunakan akan dianggap kedaluwarsa dan tidak akan dikembalikan ke akunnya. Pengembalian pembayaran akan dilakukan menurut syarat dan ketentuan penjualan yang terkait dengan harga yang dipilih pada waktu pemesanan. Pemesanan dengan Suite Night Upgrade dapat diubah dengan membatalkan pemesanan sebelumnya, lalu membuat pemesanan baru.

#### **9.3.5 Kamar yang memenuhi syarat**

Kamar yang memenuhi syarat bervariasi berdasarkan hotel. Sejumlah suite tertentu selalu tidak diikutsertakan, seperti Presidential suite atau VIP suite.

Setiap jenis kamar yang memenuhi syarat manfaat ini dipasangkan dengan jenis suite khusus di setiap hotel yang menawarkan manfaat ini. Tipe kamar yang memenuhi syarat mungkin bukan tipe kamar standar.

Penggunaan Suite Night Upgrade tergantung pada ketersediaan suite pada saat pemesanan.

Bagaimanapun, 'suite' dan 'kamar' harus dipesan pada kondisi penjualan yang sama.

#### 9.3.6 Harga yang memenuhi syarat

Harga yang memenuhi syarat mencakup semua harga standar (termasuk harga ALL - Accor Live Limitless dan harga Anggota Accor Plus) serta semua harga promosi kecuali berikut ini:

- Harga-harga yang tidak termasuk seperti dikutip dalam Pasal 7.1 Harga Pemesanan yang Memenuhi Syarat untuk Mendapatkan Poin' dari Ketentuan Umum Keanggotaan;
- Penawaran untuk Keluarga;
- Harga paket;
- Harga Day Use (Penggunaan Siang Hari);
- Harga perusahaan;
- Harga keanggotaan Ibis Business dan Accor Business Plus

#### 9.3.7 Persyaratan Pembatalan dan Perubahan

Syarat-syarat biasa dan ketentuan penjualan berlaku untuk pemesanan yang dilakukan dengan Suite Night Upgrade. Ketentuan ini menetapkan bisa atau tidaknya mengubah atau membatalkan pemesanan tanpa dikenai biaya.

Jika penginapan yang telah dipesan sebelumnya dibatalkan sebelum saat menginap dan sesuai dengan persyaratan yang dituliskan dalam persyaratan dan ketentuan penjualan yang sudah diterima ketika melakukan pemesanan, apakah biaya pemesanan harus dikembalikan atau tidak diatur oleh ketentuan penjualan.

Namun, jika Anggota membatalkan sebelum tanggal mulai masa inap, untuk penginapan yang menggunakan satu atau lebih Suite Night Upgrades, maka Suite Night Upgrades tersebut akan dikembalikan secara sistematis ke Anggota dan dikreditkan kembali ke akunnya, dalam waktu maksimum tujuh (7) hari, asalkan Suite Night Upgrades tersebut belum kedaluwarsa pada tanggal pembatalan pemesanan, sebagaimana ditetapkan dalam ayat Pemesanan dan tanggal berlaku di pasal 9.3.4.

Tanggal yang dipesan dengan Suite Night Upgrade tidak dapat diubah; pemesanan harus dibatalkan, lalu dilakukan lagi (tanpa jaminan ketersediaan dan mungkin dengan harga yang berbeda).

Suite Night Upgrade tidak akan dikembalikan ke Anggota jika Anggota tidak datang untuk masa inap yang dipesan atau check-out lebih awal.

#### 9.3.8 Manfaat yang tidak dapat digabungkan

Suite Night Upgrade tidak dapat digabungkan dengan:

- Penggunaan Poin Rewards ketika memesan,
- Penggunaan malam Stay Plus, yang merupakan manfaat yang diberikan kepada anggota program keanggotaan Accor Plus;
- Peningkatan yang tergantung pada ketersediaan yang diberikan kepada status Gold dan status lebih tinggi,
- Kebijakan 'jaminan harga terbaik'.

### 9.3.9 Tanggung Jawab Anggota

Accor memiliki hak untuk secara segera membatalkan Suite Night Upgrade yang sudah dijual atau dipindahtangankan kepada pengguna lain yang bukan Anggota yang tadinya ditujukan atau yang dianggap telah mendapatkannya secara menipu.

## 9.4 Sarapan gratis

Manfaat ini memberi Anggota, dengan Tingkat Status Diamond ke atas, layanan sarapan standar di akhir pekan (tidak termasuk layanan kamar dan tips) untuk setiap penginapan yang memenuhi syarat yang dilakukan di hotel yang berpartisipasi dalam penawaran ini. Manfaat ini ditawarkan kepada Anggota dan orang yang menginap bersamanya di satu kamar, kecuali dinyatakan lain dalam Syarat Khusus (Special Conditions) yang berlaku untuk pemesanannya.

Pada saat pemesanan, anggota dapat memilih penawaran spesifik, yang menyertakan sarapan pada malam menginap yang bersangkutan (hanya pada akhir pekan). Penawaran ini tersedia di saluran langsung yang didaftarkan di bawah ini:

- aplikasi Accor ALL,
- situs web [all.com](http://all.com),
- melalui telepon dengan menghubungi hotel atau pusat panggilan kami secara langsung.

Jika beberapa kamar dipesan dalam satu pemesanan, hanya tamu di kamar Anggota yang melakukan pemesanan yang akan memperoleh sarapan gratis.

Jika anggota tiba di hotel tanpa memilih penawaran tertentu pada waktu pemesanan atau tanpa melakukan pemesanan, ia dapat meminta, pada saat check-in, agar sarapan ditawarkan pada malam akhir pekan.

Sebaliknya, jika Anggota telah memesan dengan memilih harga (selain harga yang ditetapkan untuk penawaran sarapan gratis) yang sudah mencakup sarapan selama seluruh masa inap, nilai sarapan tidak akan dikurangi (atau dikembalikan uangnya jika pemesanan telah dibayar) secara retroaktif pada malam akhir pekan.

Malam yang dicakup oleh manfaat ini tergantung pada negara tempat hotel berada, sebagaimana dideskripsikan di bawah ini:

- Kamis dan Jumat malam untuk negara-negara berikut: Qatar, Bahrain, Yordania, Mesir, Aljazair, Oman, Arab Saudi, Kuwait, Irak, Suriah, Sudan, Libya dan Comoros, yaitu sarapan gratis pada Jumat pagi dan Sabtu pagi.
- Jumat dan Sabtu malam di bagian lainnya di dunia, yaitu sarapan gratis pada Sabtu pagi dan Minggu pagi.

Di Asia-Pasifik, manfaat ini tersedia untuk Anggota di sepanjang minggu untuk Status Platinum ke atas, di hotel dan resor yang berpartisipasi sebagai berikut:

Hotel yang memiliki executive lounge menawarkan sarapan di executive lounge mereka.

Di hotel yang tidak memiliki executive lounge, sarapan dihidangkan di restoran hotel.

Penawaran ini tidak berlaku untuk Gold lounge di hotel-hotel Fairmont.

Penawaran ini tidak tersedia di setiap hotel yang berpartisipasi dalam program ALL – Accor Live Limitless. Sebagai contoh, hotel yang tidak memiliki restoran dan mereka yang hanya

menawarkan harga termasuk sarapan tidak diikutsertakan dalam penawaran ini. Daftar lengkap hotel yang berpartisipasi dapat ditemukan [di sini](#).

## **9.5 Menghadiahi status Gold kepada orang yang Anda pilih**

Mulai dari status Diamond, Anggota dapat memberikan status Gold kepada orang yang mereka pilih ('Penerima Manfaat').

Ketentuan untuk dapat memenuhi syarat:

- Penerima manfaat harus merupakan anggota Program dan memiliki status Classic atau Silver.
- Anggota dan Penerima manfaat harus menyetujui KUK ini dan memiliki akun yang aktif (tidak ditangguhkan, dihentikan atau tidak lagi aktif).

Manfaat ini hanya tersedia satu (1) kali sampai tanggal kedaluwarsa Status Anggota saat ini. Setelah status Gold diberikan kepada Penerima Manfaat, maka Anggota tidak akan lagi dapat menggunakan manfaat ini hingga tanggal berakhirnya status mereka dan tidak dimungkinkan untuk membatalkan atau mengubah operasi ini (dalam kasus perubahan pikiran atau ada kesalahan penerima manfaat, misalnya). Jika Anggota tidak menggunakan manfaat ini sebelum tanggal berakhirnya status mereka, maka Anggota kehilangan kesempatan untuk menghadiahi status Gold. Jika Anggota memperbarui status mereka pada tahun berikutnya, mereka akan memperoleh manfaat ini lagi (tanpa kemungkinan untuk mengakumulasinya jika mereka tidak menggunakan manfaat ini pada tahun sebelumnya).

Untuk menawarkan status Gold, Anggota harus pergi ke Status > Manfaat dalam bagian 'Akun Saya' di all.accor.com dan memasukkan alamat email yang dikaitkan dengan kartu loyalitas Penerima Manfaat. Jika Penerima Manfaat memenuhi syarat yang disebutkan di atas, mereka akan segera ditingkatkan ke status Gold dan konfirmasinya akan dikirimkan kepada mereka melalui email, dengan menyebutkan nama belakang dan nama depan Anggota yang menyumbangkannya. Email juga dikirimkan kepada Anggota untuk mengonfirmasikan penggunaan manfaat ini, dengan menyebutkan nama lengkap Penerima Manfaat.

Anggota juga dapat menggunakan manfaat ini dengan menghubungi Tim Layanan Pelanggan kami yang akan melakukan prosedur ini mewakili Anggota. Anggota harus memberikan nama lengkap dan alamat email yang dikaitkan dengan kartu loyalitas Penerima Manfaat.

Peningkatan Penerima Manfaat ke status Gold berlaku mulai dari hari ketika konfirmasi dikirimkan melalui email. Penerima Manfaat akan menikmati status Gold serta manfaat-manfaat yang diasosiasikan dengannya sebagaimana ditentukan dalam KUK ini. Perlu dijelaskan bahwa peningkatan ke status Gold ini tidak menghasilkan kredit tambahan bagi Status Night, poin Status atau poin Rewards.

Tanggal kedaluwarsa status Gold Penerima Manfaat sama dengan tanggal kedaluwarsa Status Anggota pada saat penyumbangan status. Setelah tanggal itu, Penerima Manfaat akan mengikuti peraturan untuk peningkatan ke status berikutnya seperti yang ditentukan dalam Pasal 8 KUK ini.

Jika Anggota ingin memberikan status Gold kepada orang yang tidak menjadi anggota Program, maka Anggota harus mengundangnya terlebih dahulu untuk bergabung dengan Program dan lalu mengikuti ketentuan yang disebutkan di atas.

Status hanya dapat dihadiahkan secara gratis dan tidak dapat dijual kepada pihak ketiga. Jika diketahui adanya transaksi atau usaha untuk menjual hadiah status, maka Program akan menghentikan keanggotaan Anggota yang terlibat dan jika diperlukan, keanggotaan penerima manfaat yang terlibat sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan dalam pasal 12.2.

## 9.6 Dining and Spa Reward

**Anggota yang Memenuhi Syarat.** Manfaat ini merupakan Program penawaran dari status Diamond kepada Anggota yang telah mencapai poin Status 26.000. Dining and Spa Reward berupa voucher/kupon elektronik senilai 10 EUR (sepuluh Euro), yang dapat dibelanjakan oleh Anggota di bar, restoran, dan spa di hotel yang berpartisipasi saat melakukan penginapan yang memenuhi syarat. Daftar hotel yang berpartisipasi tersedia [di sini](#).

Ketika Anggota mencapai poin Status sebanyak 26.000 di tahun N, ia akan memperoleh satu set yang terdiri dari sepuluh (10) Dining and Spa Reward, yang berlaku sampai akhir bulan Desember tahun N+1. Reward tersebut hanya akan diberikan jika Anggota telah mencapai 26.000 poin Status dalam satu tahun kalender, dan tidak dapat diberikan jika anggota tidak mencapai 26.000 poin Status

**Ketentuan penggunaan.** Dining and Spa Reward secara eksklusif dikreditkan ke akun Anggota, dapat dilihat secara online di situs web atau aplikasi Accor All. Tidak ada voucher fisik yang akan diterbitkan maupun dikirim melalui email. Anggota akan diberi tahu melalui email saat mendapat kredit Dining and Spa Reward di akunnya.

Dining and Spa Reward dapat digunakan untuk semua layanan spa, termasuk produk yang dijual di toko spa. Voucher dapat digunakan untuk membayar biaya bersantap di kamar, minibar, dan sarapan, yang sifatnya tambahan dalam pemesanan. Jika sarapan sudah termasuk dalam tarif kamar, Dining and Spa Reward tidak dapat digunakan untuk membayar hidangan tersebut. Voucher mungkin tidak diterima sebagai pembayaran minuman beralkohol, tergantung pada ketentuan yang berlaku di negara tempat hotel tersebut berada. Voucher ini tidak dapat digunakan untuk pemberian tip.

Penggunaan Dining and Spa Reward hanya berlaku untuk Anggota dan tergantung pada kehadirannya Anggota selama Penginapan yang Memenuhi Syarat di hotel. Voucher dapat digunakan kapan saja, setelah check-in dan sebelum check-out, sehingga nilai voucher yang digunakan akan dipotong dari tagihan Anggota.

Penggunaan voucher dapat diperlukan proses validasi oleh Anggota dengan pengiriman kode keamanan melalui pesan teks dan/atau email.

Voucher yang telah dipergunakan tidak dapat dibatalkan penggunaannya. Voucher yang telah digunakan tidak dapat dikreditkan kembali ke akun Anggota.

Anggota dapat menggunakan 1-10 voucher per menginap (antara tanggal check-in dan check-out). Satu voucher hanya dapat dipergunakan apabila Anggota menghabiskan minimum 10 EUR (termasuk pajak) untuk makanan dan minuman dan/atau layanan spa. Misalnya, Anggota tidak dapat menggunakan dua voucher untuk membayar pembelanjaan senilai 15 EUR. Tidak ada pengembalian ataupun cash back untuk Anggota.

Anggota harus membayar jumlah yang tidak ditanggung oleh voucher menggunakan metode pembayaran yang diterima di hotel.



Jumlah voucher yang digunakan akan dikonversikan ke dalam mata uang lokal hotel sesuai dengan nilai tukar referensi grup Accor yang berlaku pada saat pembayaran, sesuai database "Multicurrency" (database informasi moneter atau keuangan dari Reuters bank).

Voucher dapat digabungkan dengan penawaran promosi dan penggunaan poin Reward.

Voucher harus dipergunakan untuk membayar layanan yang disediakan tidak lewat dari tanggal 31 Desember pada tahun berlakunya voucher tersebut.

Voucher tidak dapat dikembalikan dan tidak dapat ditukar dengan uang tunai (sebagian atau seluruhnya). Voucher tidak dapat dijual atau dialihkan kepada pihak ketiga. Jika ada transaksi atau upaya apa pun untuk menjual voucher, Accor berhak untuk membatalkan voucher yang dipermasalahkan dan mengakhiri keanggotaan Anggota yang terlibat sesuai dengan ketentuan yang dijelaskan dalam poin 12.2.

## 10.MENGGUNAKAN POIN REWARDS

Harap diperhatikan bahwa hanya pemegang kartu yang dapat menukarkan Poin Rewards dari akun mereka.

Anggota dapat menukarkan poin Rewards mereka untuk memperoleh reward, termasuk:

- pengurangan jumlah tagihan yang dikeluarkan selama Penginapan yang Memenuhi Syarat
  - manfaat dari Mitra tertentu, terutama dengan mengubah Poin Reward menjadi poin program loyalitas lain dari Mitra (misalnya mil di program loyalitas maskapai penerbangan);
- atau;
- produk atau layanan yang diperoleh melalui toko online Program ("Limitless Experience") di negara-negara tempat penawaran tersedia.

Anggota juga dapat mendonasikan Poin Reward mereka ke organisasi atau lembaga yang dipilih program ALL, yang daftarnya dapat dilihat di [all.accor.com](http://all.accor.com).

Penggunaan poin Rewards untuk mendapatkan potongan untuk Menginap yang Memenuhi Syarat tergantung pada kepatuhan pada aturan-aturan berikut ini:

- Anggota harus berada di hotel selama masa menginap dan harus menunjukkan kartu Anggota mereka;
- Poin Reward hanya dapat digunakan untuk Penginapan yang Memenuhi Syarat untuk mendapatkan poin ALL - Accor Live Limitless menurut klausul 7 syarat dan ketentuan umum Program;
- Poin Reward mungkin tidak dapat digunakan pada tarif atau penawaran promosi tertentu
- Poin Reward dapat digunakan untuk pemesanan di hotel yang berpartisipasi yang dilakukan dari situs web [all.com](http://all.com), aplikasi Accor All, kantor reservasi melalui telepon Accor, atau bila memesan langsung ke hotel yang berpartisipasi; Poin Reward juga dapat digunakan langsung di meja resepsionis hotel yang berpartisipasi selama Penginapan yang Memenuhi Syarat;

- Di situs web dan aplikasi ALL.com, poin Reward hanya dapat digunakan untuk minimal 1.000 poin Reward. Anda berhak mendapatkan diskon sebesar 20 euro dari harga penuh dan biaya yang disertakan pada saat pemesanan. Beberapa pajak tidak dapat dibayarkan dengan poin Reward. 2.000 poin Reward akan menghasilkan diskon sebesar 40 euro pada pemesanan, dan poin Reward (setelah 2.000 poin Reward) hanya dapat digunakan dalam kelipatan 2.000 poin Reward. Seorang Anggota tidak boleh menggunakan sejumlah poin Reward yang akan memberikan Anggota tersebut potongan harga yang jumlahnya lebih besar dari total harga akomodasi atau biaya yang bersangkutan;

Anggota harus menggunakan cara pembayaran yang biasanya diterima secara online atau di hotel untuk menyelesaikan pembayaran harga yang tidak tercakup dalam diskon poin Reward yang diperoleh.

- Pemesanan pada harga yang mengharuskan pra-pembayaran (di mana pembatalan dan perubahan tidak diperbolehkan) tidak dapat dilakukan hanya dengan menggunakan poin Rewards. Sebagiannya wajib dibayarkan dengan kartu bank.

- Poin Reward tidak dapat digunakan untuk Day Use.

- saat memesan dengan Poin Reward, di situs web all.accor.com, hingga 1.000.000 Poin Reward dapat digunakan, dalam kelipatan 2.000 Poin Reward;

- Poin Rewards dapat ditukarkan secara langsung di hotel kapan saja selama masa Menginap yang Memenuhi Syarat, antara waktu Anggota melakukan check-in dan check-out.

- Jika poin Rewards ditukarkan untuk mendapatkan diskon dari harga akomodasi atau pengeluaran yang ditagihkan dalam mata uang selain euro, nilai tukar yang menjadi tolok ukur Grup Accor akan digunakan, sebagaimana diambil dari basis data Multicurrency (basis data informasi moneter dan keuangan dari Reuters Bank). Nilai tukar ini yang akan berlaku:

- Saat check-out untuk penggunaan poin Rewards pada pemesanan yang tidak mewajibkan pra-pembayaran;
- Saat pembayaran ketika menukarkan poin Rewards dalam pemesanan yang mewajibkan pra-pembayaran;
- Saat melakukan permintaan untuk menggunakan poin Rewards secara langsung di hotel saat menginap;

Poin Rewards yang ditukarkan oleh Anggota hanya dapat dikreditkan kembali ke akun dalam kasus-kasus berikut ini:

- Pembatalan otomatis pemesanan yang melibatkan penukaran poin Rewards, sebagai akibat pembayaran yang gagal atau ditolak;
- Pembatalan pemesanan yang melibatkan penukaran poin Rewards, yang dilakukan oleh Anggota sebelum check-in, dengan harga di mana pembatalan dan perubahan diperbolehkan;
- Perubahan pemesanan yang melibatkan penukaran poin Rewards, yang dilakukan oleh Anggota sehingga jumlah poin Rewards yang ditukarkan lebih sedikit daripada jumlah poin Rewards yang digunakan ketika membuat

pemesanan awal, untuk harga yang memperbolehkan pembatalan dan perubahan (kecuali jika Anggota telah melakukan check-in);

- Kegagalan Anggota untuk muncul di hotel untuk pemesanan yang melibatkan penukaran poin Rewards, untuk harga yang memperbolehkan pembatalan dan perubahan (jumlah untuk malam pertama masih akan dibebankan);
- Poin Rewards tidak akan dikreditkan kembali jika permintaan Anggota untuk mengubah atau membatalkan pemesanan dan perubahan dan pengembalian uang tidak diizinkan;
- Poin Rewards tidak akan dikreditkan kembali jika sudah kedaluwarsa antara waktu pemesanan dan pembatalan masa Menginap yang Memenuhi Syarat yang dipesan Anggota dengan menggunakan Poin Rewards;
- Poin Rewards yang ditukarkan secara langsung di hotel yang berpartisipasi selama menginap tidak dapat dikreditkan kembali setelah hotel mengonfirmasikan kepada Anggota bahwa poin Rewards sudah ditukarkan.

Beberapa hotel yang berpartisipasi tidak menerima poin Rewards untuk memberi diskon pada pengeluaran di restoran. Daftar hotel-hotel ini tersedia [di sini](#).

- Menginap yang Memenuhi Syarat dan pengeluaran yang memenuhi syarat, sesuai dengan Syarat dan Ketentuan ini, yang sepenuhnya dibayar dengan poin Rewards memang bisa mendapatkan Status Night, dengan syarat bahwa ketentuan untuk melakukannya, sebagaimana didefinisikan dalam KUK Program dipenuhi.
- Menginap yang Memenuhi Syarat dan pengeluaran yang memenuhi syarat yang sebagian dibayarkan dengan poin Rewards mendapatkan poin untuk bagian yang tidak dibayar dengan poin.
- Poin Rewards hanya bisa digunakan untuk acara profesional (seminar, konferensi, dll.) oleh seorang individu di dalam program Meeting Planner untuk para penyelenggara pertemuan, seperti berdasarkan ketentuan khusus untuk program tersebut, yang tersedia [di sini](#).

Perolehan Rewards di Mitra (terutama konversi menjadi poin program loyalitas lain) tunduk pada semua ketentuan berlaku yang ditetapkan oleh setiap Mitra (jumlah Poin Reward yang diperlukan untuk memperoleh Rewards, tanggal, ketersediaan, dsb.). Untuk Mitra yang mengizinkan konversi Poin Reward Program, setiap konversi Poin Reward hanya dapat dilakukan ke akun yang terdaftar di Mitra tersebut dengan nama yang sama dengan nama Anggota. Setelah konversi pertama dilakukan, akun Anggota dalam Program dan yang terdaftar di Mitra akan terhubung: akun di Mitra tersebut tidak dapat dihubungkan dengan akun lain dalam Program.

Poin Rewards tidak akan dikreditkan kembali dalam kasus jika poin itu kedaluwarsa antara saat Anggota mengaktifkan pentransferan poin, jika poin itu sudah kedaluwarsa antara saat dilakukannya konversi dan transaksi ditolak oleh program Mitra;

Syarat dan Ketentuan ini tersedia di bagian Mitra Program di situs web [all.accor.com](http://all.accor.com).

Untuk mendapatkan reward di toko Limitless Experiences, Anggota harus mematuhi ketentuan umum penggunaan toko dan syarat dan ketentuan umum yang ditetapkan oleh masing-masing Mitra yang produk atau layanannya tersedia untuk dipesan. Anggota dapat

melihat syarat dan ketentuan ini dan diminta untuk menerimanya setiap kali pesanan dilakukan melalui toko online.

Rewards yang di-redeem di toko "Limitless Experience" melalui penggunaan Poin Reward tidak dapat dijual kembali.

Dalam kasus apa pun, poin Rewards tidak dapat ditukar dengan uang dalam bentuk apa pun, untuk tujuan pengembalian uang tunai.

Ketika menukarkan poin Rewards, Anggota menerima bahwa informasi dan transaksi yang tercatat di dalam sistem komputer yang digunakan oleh ACCOR akan menjadi bukti bahwa transaksi tersebut telah dilakukan, hingga ada bukti lain yang menunjukkan sebaliknya.

## **11. PERMASALAHAN TERKAIT AKUN ANGGOTA**

### **11.1 Keluhan poin hilang di jaringan hotel yang berpartisipasi**

Jika Anggota mencatat bahwa poin belum dikreditkan secara benar dalam waktu tujuh hari setelah tanggal check-out untuk Menginap yang Memenuhi Syarat, Anggota dapat mengirimkan klaim untuk penyesuaian poin dalam kurun waktu enam bulan setelah tanggal tersebut. Untuk melakukannya, anggota harus mengikuti prosedur "Laporkan Poin hilang" yang dapat diakses dari akunnya atau dengan formulir kontak yang dapat diakses di bagian "Bantuan" di Situs Web ([dapat diakses di sini](#)).

Agar klaim dapat diproses, Anggota harus melampirkan salinan tagihan hotel yang berkaitan dengan klaim tersebut. Tagihan ini tidak boleh mencantumkan adanya perubahan yang dilakukan melalui tulisan tangan. Hanya dokumen yang dicetak pihak Hotel yang dapat diterima, dan harus dibuat atas nama Anggota yang mengajukan klaim tersebut.

Pemeriksaan keluhan yang benar-benar valid akan menghasilkan ketepatan pencatatan Poin Reward di akun Anggota dan penghitungan Poin Status untuk tahun kalender saat dilakukannya penginapan yang terkait dengan keluhan. Jika pemeriksaan yang benar atas hilangnya Poin Status memungkinkan Anggota mendapatkan manfaat dari Tingkat Status lain dalam penerapan aturan yang dijelaskan di klausul 8 di atas, maka tingkat status ini akan ditetapkan ke Anggota selama tahun kalender berjalan.

Jika Anggota secara salah menolak kredit poin atau manfaat terkait level Status keanggotaannya, tanggung jawab ACCOR hanya terbatas untuk mencatat dengan benar jumlah poin di akun Anggota.

### **11.2 Keluhan Poin hilang yang terkait dengan merek Mitra**

Jika ada pertanyaan tentang akumulasi poin Reward yang diperoleh melalui Mitra Program, Anggota harus mengikuti prosedur "Laporkan Poin hilang ke Mitra" dari formulir kontak yang dapat diakses di bagian "Bantuan" di Situs Web ([dapat diakses di sini](#)) dan melampirkan semua dokumen pendukung yang diminta.

Anggota harus menunggu setidaknya enam minggu sejak transaksi dilakukan dengan Mitra sebelum Anggota membuat klaim. Batas waktu maksimum pengiriman klaim penyesuaian poin bergantung pada masing-masing Mitra dan didaftarkan di bagian program loyalitas [Situs Web](#).

Agar poin Rewards dikreditkan, tagihan yang sudah dibayar untuk klaim tersebut harus dalam nama Anggota yang melakukan klaim.

Ketika mengkonversikan poin Rewards ke poin program loyalitas lainnya atau air miles, tanggung jawab ACCOR berakhir pada saat permohonan untuk menukarkan poin dikonfirmasi oleh program Mitra. Akan tetapi, jika poin Rewards telah didebit dari akun Anggota, tetapi poin atau Air Miles tidak dikreditkan ke akun program Mitra dalam waktu enam minggu, Anggota harus menghubungi administrator program Mitra dalam batas waktu yang ditentukan program.

## **12.SYARAT DAN PROSEDUR PENANGGUHAN ATAU PEMBERHENTIAN**

### **12.1 Pemberhentian oleh Anggota**

Anggota dapat keluar dari Program kapan saja. Anggota hanya perlu mengirimkan permintaan pengakhiran dari bagian "Bantuan" di Situs Web ([dapat diakses di sini](#)).

### **12.2 Penangguhan atau Pemberhentian oleh ACCOR**

Pelanggaran apa pun terhadap KUK Program oleh Anggota yang menggunakan kartu keanggotaan ALL - Accor Live Limitless, dengan kebijakan diskresi ACCOR, bisa:

- Menyebabkan penangguhan sementara atas keanggotaan individu untuk periode waktu yang ditentukan oleh ACCOR, yang tidak melebihi dari tiga (3) bulan ('Periode Penangguhan');
- menyebabkan pengakhiran keanggotaan, yakni pembatalan langsung kartu dan manfaatnya, penutupan akun, serta penghapusan semua Poin yang telah dikumpulkan, dan Anggota tidak dapat mengklaim kompensasi apa pun dengan alasan apa pun.

Selain itu, setelah akun Anggota tidak aktif selama enam (6) tahun, akun secara otomatis akan ditutup oleh ACCOR.

Dalam kasus Anggota yang meninggal dunia, ACCOR akan menutup akun Anggota setelah menerima dokumen pendukung yang diminta oleh tim Layanan Pelanggan dan akan membatalkan semua Status dan poin Rewards begitu juga semua Status Night yang telah diperoleh Anggota tersebut.

### **12.3 Dampak Penangguhan**

Selama periode penangguhan, Anggota tidak dapat menukarkan poin Rewardsnya berdasarkan ketentuan yang ditetapkan dalam Pasal 10 di ketentuan ini.

Selama Periode Penangguhan, dan tidak melebihi tanggal berakhirnya Periode Penangguhan, ACCOR berhak memutuskan untuk:

- Mencabut masa penangguhan, di mana Anggota dapat kembali menggunakan manfaat dan layanan yang tersedia untuk Anggota serta dapat kembali mengkonversikan poin Rewards;

atau

- Memerintahkan penghentian keanggotaan sesuai dengan ketentuan Pasal 12 di ketentuan ini.

## 12.4 Dampak Pemberhentian

Dalam semua kasus pengakhiran keanggotaan, berakhirnya keanggotaan berarti penarikan menyeluruh dari Program serta berakhirnya seluruh hubungan antara ACCOR dan Anggota dalam kaitannya dengan Program. Penarikan ini juga mengakibatkan penghapusan semua Poin yang telah dikumpulkan hingga tanggal pengakhiran.

## 13.KOMUNIKASI PROGRAM

Anggota dapat mengakses semua informasi mengenai keanggotaannya di dalam Program (termasuk saldo Poin dan jumlah Status Night serta pengoperasian akun mereka) melalui akun pelanggan mereka di situs web [all.com](http://all.com).

Sesuai dengan Pasal 4.1, Anggota diberitahukan bahwa dengan menjadi Anggota Program, mereka setuju untuk menerima komunikasi elektronik terkait dengan penggunaan dan layanan yang ditawarkan oleh Program (pesan informasi, laporan Poin, dsb.). Jika Anggota ingin berhenti menerima informasi ini, yang dipandang esensial bagi penyelenggaraan Program, Anggota harus mengajukan permintaan untuk keluar dari Program (lihat prosedur pemberhentian yang dijelaskan pada Pasal 12.1).

Semua Anggota juga dapat berlangganan pemberitahuan elektronik dari Program yang bertujuan untuk menginformasikan penawaran, promosi, dan manfaat yang terkait dengan Program. Jika Anggota tidak ingin lagi menerima pemberitahuan komersial tersebut, Anggota dapat berhenti berlangganan kapan pun *melalui* link berhenti berlangganan dalam pemberitahuan atau *melalui* akun tamu mereka. Berhenti berlangganan pemberitahuan tidak akan mempengaruhi keanggotaan.

## 14.PERLINDUNGAN DATA PRIBADI

**Data Anggota diproses dan dilindungi sebagaimana dijelaskan dalam Perjanjian Perlindungan [Data Pribadi Accor](#). Tujuan klausul 14 adalah agar Anggota memperhatikan poin-poin penting terkait penggunaan data pribadi mereka sebagai bagian dari keanggotaan dalam Program.**

Informasi yang dikumpulkan pada saat berlangganan atau selama masa keanggotaan Anda dalam Program diproses oleh Accor SA, sebagai Pengendali Data (dengan alamat kantor terdaftar pada 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, France).

Data Anggota diproses:

- untuk menerapkan syarat dan ketentuan umum Program ini serta mengelola Keanggotaan di Program Loyalitas,
- berdasarkan kepentingan hukum, untuk keperluan aktivitas pemasaran Accor SA (termasuk kampanye pemasaran bertarget), dan
- atas persetujuan Anggota, untuk mengirimkan pemberitahuan elektronik tentang Program kepada Anggota.

Data Anggota diberikan:

- kepada staf berwenang di entitas grup Accor yang bertanggung jawab atas pengoperasian Program, serta kepada penyedia layanan mereka; dan
- kepada Mitra Program (hotel, maskapai penerbangan, dan Mitra kontrak lainnya) bila pemberitahuan ini diperlukan agar Anggota dapat memperoleh manfaat yang menjadi hak mereka sebagai Anggota. Dinyatakan bahwa alamat email Anggota tidak boleh diberitahukan kepada Mitra untuk digunakan dalam pemberitahuan komersial mereka, kecuali Anggota telah secara tegas menyetujuinya.

Data Anggota mungkin dikirim ke negara yang tidak menerapkan tingkat perlindungan yang memadai. Karenanya, jaminan yang sesuai dan tepat diterapkan, bahwa Anggota dapat meminta salinan data. Data yang terkait dengan Anggota bahkan dapat dikirim, tergantung pada kondisinya, untuk tujuan yang disebutkan sebelumnya, kepada penerima di negara yang bukan anggota Uni Eropa, yakni:

- Mitra, untuk mengelola transfer Poin Reward dan mengelola keluhan. Daftar Mitra maskapai penerbangan tersedia di bagian program loyalitas di [all.accor.com](http://all.accor.com) ([tersedia di sini](#)). Anggota harus secara tersurat menyetujui setiap pentransferan data, yang diperlukan untuk memindahkan poin Rewards atau miles;
- entitas dan hotel yang berpartisipasi dalam Program, transfer ini diperlukan untuk pelaksanaan kontrak yang disepakati oleh Anggota dan pengendali data;
- kepada penyedia layanan eksternal dengan call center untuk memproses keluhan menurut cakupan yang ditugaskan kepada mereka, transfer data diatur dalam kontrak.

Accor SA juga memproses data pribadi berdasarkan kepentingan yang sah untuk tujuan mendeteksi atau mengolah kejanggalan, dan terutama penipuan-penipuan, yang mungkin terjadi pada saat Anggota bergabung dalam Program atau saat perolehan atau penggunaan poin. Data-data yang dikumpulkan dalam konteks ini ditujukan kepada staf Accor SA, para penyedia layanannya, dan, jika diperlukan, Mitra-Mitra Program dan manajer hotel yang terlibat mengenai kejanggalan tersebut. Anggota akan diberitahukan melalui surat mengenai kejanggalan yang terdeteksi yang terkait dengannya.

Melalui email ke [data.privacy@accor.com](mailto:data.privacy@accor.com), semua Anggota dapat meminta akses ke, merevisi, dan menghapus data pribadinya, membatasi atau menolak pemrosesan, portabilitas datanya, serta dapat memberikan instruksi tentang cara memproses data tersebut jika Anggota wafat. Semua Anggota juga berhak mengajukan keluhan kepada otoritas pengawas.

## **15.PERSETUJUAN ATAS KETENTUAN UMUM KEANGGOTAAN PROGRAM, PENYELESAIAN SENGKETA DAN UNDANG-UNDANG YANG BERLAKU**

Bergabung dalam program berimplikasi adanya persetujuan tanpa pengecualian oleh Anggota terhadap Ketentuan Umum Penggunaan Keanggotaan Program. Ketentuan Umum Penggunaan ini yang akan diberlakukan bukannya KUK sebelumnya.

Apabila terjadi perselisihan antara seorang Anggota dengan ACCOR menyangkut KUK Program, Anggota dapat mengajukan hal tersebut kepada prosedur mediasi konvensional atau metode penyelesaian alternatif, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan oleh hukum yang berlaku.



Jika Anggota mengajukan perselisihan ke layanan pelanggan Accor dengan menggunakan halaman 'Hubungi Kami' di Situs Web ([yang tersedia di sini](#)) dalam upaya untuk menyelesaikan perselisihan secara damai dan menerima tanggapan negatif atau tidak ada tanggapan dalam waktu 60 (enam puluh) hari, Anggota dapat mengajukan banding ke Mediator Perjalanan dan Pariwisata di BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.

Prosedur untuk mengirimkan perselisihan ke Mediator dan informasi kontak mediator tersedia di [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

- Perselisihan dapat diajukan ke Mediator dalam waktu dua belas (12) bulan setelah pengaduan pertama. Informasi kontak untuk mediator dan cara perujukan tersedia di bagian 'Pertolongan'.
- Formulir untuk mengajukan perselisihan ke Mediator tersedia [di sini](#).
- Anggota juga diberi tahu oleh ACCOR bahwa mereka dapat memilih prosedur arbitrase konvensional atau metode penyelesaian perselisihan online Eropa lainnya, platform juga tersedia dan dapat diakses [di sini](#).

Anggota tetap bebas untuk menerima atau menolak mediasi, dan jika mediasi digunakan, setiap pihak bebas untuk menerima atau menolak jalan keluar yang diusulkan oleh mediator.

Semua kekhawatiran mengenai penafsiran atau pelaksanaan KUK Program yang tidak dapat diselesaikan dengan damai berdasarkan ketentuan di atas diserahkan kepada yurisdiksi eksklusif pengadilan yang sesuai di Paris, bahkan dalam kasus proses interim darurat, keluhan dari pihak ketiga dan tergugat yang melebihi satu. Dengan pengecualian di atas ini, Anggota, sebagai konsumen, dapat memilih untuk mengajukan perselisihan ke hadapan yurisdiksi di tempat tinggal mereka, atau sesuai kebijaksanaan mereka, ke hadapan yurisdiksi regional lain yang sesuai menurut undang-undang prosedur perdata, berdasarkan Pasal R.631-3 Undang-Undang Konsumen Prancis.

Ketentuan Umum Keanggotaan Program diatur oleh undang-undang Prancis, tanpa menghalangi perlindungan wajib apa pun yang mungkin berlaku diberlakukan di negara tempat tinggal konsumen.

## **16. INFORMASI TAMBAHAN**

Informasi dan perincian tambahan terkait Program, termasuk layanan tambahan yang disediakan oleh masing-masing hotel yang berpartisipasi dan manfaat yang ditawarkan oleh Mitra, tersedia di bagian program Loyalitas di Situs Web.



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

---