



\ CONDIZIONI GENERALI DI ISCRIZIONE

Indice

1. CARATTERISTICHE DEL PROGRAMMA.
2. DEFINIZIONI.
3. HOTEL PARTECIPANTI AL PROGRAMMA.
4. ADESIONE AL PROGRAMMA.
 - 4.1. Condizioni di adesione.
 - 4.2. Modalità di adesione.
 - 4.3. Conto cliente
5. UTILIZZO DELLA CARTA.
6. SOSPENSIONE O CESSAZIONE DELL'ADESIONE.
7. GUADAGNO DI PUNTI ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS.
 - 7.1 Informazioni generali sul guadagno di Punti
 - 7.2 Guadagno di Punti nell'ambito di un Soggiorno idoneo.
 - 7.2.1. Tariffe idonee al guadagno di Punti per i Soggiorni idonei
 - 7.2.2. Spese idonee nell'ambito di un Soggiorno idoneo.
 - 7.2.3. Sistema di guadagno di Punti Reward nell'ambito di un Soggiorno idoneo.
 - 7.2.4. Sistema di guadagno di Punti Livello nell'ambito di un Soggiorno idoneo.
 - 7.3. Guadagno di Punti Reward nell'ambito della Dining Offer (Bar e ristoranti al di fuori del soggiorno)
 - 7.3.1. Pagamento tramite l'applicazione Accor All
 - 7.3.2. Pagamento tramite terminale
 - 7.4. Guadagno di punti Livello e punti Reward attraverso l'offerta Volo + hotel
 - 7.5. Guadagno di Punti Reward presso i marchi Partner
 - 7.6. Offerte speciali e operazioni promozionali
8. LIVELLI.
9. VANTAGGI E SERVIZI PROPOSTI AI SOCI NEGLI HOTEL PARTECIPANTI.
 - 9.1. Vantaggi e servizi del Programma applicabili a tutti i Soci
 - 9.2. Garanzia di disponibilità.
 - 9.3. Vantaggio specifico: il Suite Night Upgrade (upgrade in suite per una notte)
 - 9.4. Colazione offerta il weekend.
 - 9.5. Livello Gold regalato a una persona a scelta.
 - 9.6. Dining & Spa Rewards
10. UTILIZZO DI PUNTI REWARD.
11. DOMANDE RELATIVE AL CONTO DEL SOCIO.
 - 11.1. Richiesta di punti mancanti all'interno della rete degli hotel partecipanti
 - 11.2. Richiesta di Punti mancanti legati a un marchio Partner
12. CONDIZIONI E PROCEDURE DI SOSPENSIONE O DI CESSAZIONE.
 - 12.1. Cessazione su iniziativa del Socio
 - 12.2. Sospensione o cessazione su iniziativa di ACCOR.
 - 12.3. Conseguenze della sospensione.

- 12.4. Conseguenze della cessazione.
13. COMUNICAZIONI DEL PROGRAMMA.
14. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.
15. ACCETTAZIONE DEI TERMINI E LE CONDIZIONI DI ADESIONE AL PROGRAMMA, RISOLUZIONE DEI RECLAMI E LEGGE APPLICABILE.
16. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

A decorrere dal 30 Aprile 2024

1. DESCRIZIONE DEL PROGRAMMA

Il Programma fedeltà ALL - Accor Live Limitless (il "Programma") gestito da ACCOR SA (l'"Amministratore"), società che si occupa della fidelizzazione dei clienti di ACCOR SA, société anonyme con sede legale in rue Henri Farman n° 82 CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - Francia ("ACCOR"), ha lo scopo di offrire ai suoi Soci i vantaggi di seguito descritti durante i loro soggiorni negli hotel del Gruppo Accor aderenti al Programma o quando utilizzano servizi dei Partner del Programma.

Il Programma è disciplinato dalle presenti Condizioni Generali di Iscrizione (le "CGI del Programma") Le CGI del Programma sono disponibili su all.com e sull'applicazione Accor ALL (il/i "Sito/i"). Accor si riserva il diritto di modificarle in qualsiasi momento. Le CGI del Programma come modificate avranno effetto dalla data di pubblicazione sul Sito e si considerano accettate senza riserve da ogni utente che naviga sul Sito dopo la loro pubblicazione. Le CGI del Programma applicabili sono quelle in vigore il giorno della navigazione sul Sito.

Il Programma ALL è applicabile solo se consentito ai sensi delle norme di legge vigenti nel Paese di residenza del Socio. In caso contrario, l'adesione si considera nulla e priva di efficacia.

2. DEFINIZIONI

- **Anticipo:** anticipo di denaro in contanti concesso in via eccezionale da alcuni hotel e che non dà luogo all'accumulo di Punti.
- **Check-in:** data di arrivo in hotel.
- **Check-out:** data di partenza dall'hotel.
- **Cliente:** persona fisica che non è Socio del Programma e che pernotta in hotel o effettua un Day Use.
- **Dining Offer:** offerta di guadagno di punti Reward nei bar e nei ristoranti partecipanti, senza necessariamente soggiornare presso l'hotel.
- **Day use:** prenotazione di una camera in hotel o di un ufficio esclusivamente durante il giorno (arrivo e partenza lo stesso giorno).
- **Livello:** livello subordinato al numero di Notti Livello o al numero di Punti Livello guadagnati dal Socio in un determinato periodo e che definisce (i) i vantaggi ricevuti dal Socio e (ii) un determinato sistema di guadagno di Punti Reward.

- **Notte Livello:** notte trascorsa da un Socio presso un hotel aderente al Programma che concorre all'accumulo di punti necessario per acquisire i livelli stabiliti nel programma all'articolo 8. Sono idonei solo i pernottamenti effettuati da un Socio nell'ambito di un soggiorno in un hotel aderente al Programma, prenotato tramite uno dei canali di distribuzione idonei e ad una tariffa idonea all'accumulo di Punti, come identificati negli articoli 7.1 e 7.2 qui di seguito.
- **Carta idonea:** indica le carte di pagamento che consentono al Socio di guadagnare (o, ove applicabile, di utilizzare) i punti Reward nell'ambito della Dining Offer.
- **Importo minimo:** indica un importo uguale o superiore a 1 EUR IVA inclusa e uguale o superiore a 1.000 punti Reward in caso di pagamento in punti. L'importo minimo di pagamento stabilito dall'hotel prevale sull'importo minimo della transazione nell'ambito della Dining Offer.
- **Ristoranti e bar partecipanti:** indica tutti i ristoranti e/o i bar nei quali il Socio può guadagnare (o, ove applicabile, utilizzare) Punti Reward nell'ambito della Dining Offer.
- **Partner:** una società non appartenente ad uno dei marchi del Gruppo Accor ma che aderisce al Programma attraverso una delle due modalità seguenti: permettendo di guadagnare Punti Rewards ALL – Accor Live Limitless ai Soci che effettuano acquisti presso i propri esercizi e/o concedendo la possibilità di trasferire Punti Rewards al proprio programma fedeltà o viceversa. I Partner possono operare nel settore trasporti, tempo libero, commercio, turismo, etc..
- **Punto:** unità generata da un Socio, in base ad una tabella di attribuzione prestabilita, per aver effettuato un soggiorno idoneo in un hotel aderente al Programma o per aver usufruito di un servizio idoneo presso un Partner o nell'ambito di un'offerta speciale od operazione promozionale. Esistono due tipi di Punti: i Punti Rewards e i Punti Livello, che sono calcolati separatamente e non possono essere combinati.
 - **Punti Rewards:** punti ottenuti da un Socio, il quale può convertirli in Premi.
 - **Punti Livello:** punti ottenuti da un Socio in base all'applicazione della tabella di attribuzione indicata all'articolo 7.8 e che permettono al Socio di accedere ai diversi Livelli del programma.
- **Premio:** qualsiasi servizio, prodotto o vantaggio ottenuto utilizzando Punti Rewards accumulati sul conto Cliente.
- **Rettifica:** accredito Punti in seguito a un reclamo del Socio o a un errore del Programma.
- **Socio:** un Cliente che ha accettato le Condizioni Generali di Iscrizione al Programma.
- **Soggiorno idoneo:** soggiorno prenotato in un hotel aderente, a tariffe idonee (come definite all'articolo 7.1 "Tariffe idonee per l'accumulo di punti") tramite i canali di distribuzione Accor (Siti, Centro prenotazioni Accor, hotel) e le agenzie di viaggio tradizionali collegate automaticamente con il Centro prenotazioni Accor. I soggiorni prenotati presso un rivenditore, tour operator o agenzia di viaggi online (come Expedia.com, booking.com, ecc.) non sono Soggiorni Idonei e non danno diritto ad alcun accredito di Punti o all'accumulo di Notti Idonee per ottenere un Livello.
- **Transazione:** accredito o addebito di punti sul conto del Socio.

3. HOTEL ADERENTI AL PROGRAMMA

Aderiscono al Programma gli hotel appartenenti ad uno dei marchi del Gruppo Accor, ad eccezione degli hotel e dei marchi il cui elenco appare nella rubrica Loyalty del sito all.accor.com (vedi la lista di hotel e marchi aderenti e gli hotel e marchi che non aderiscono disponibile [qui](#)).

Quando un hotel o un marchio si unisce alla rete Accor o quando un hotel diventa aderente al Programma, solo i soggiorni idonei effettuati nell'hotel coinvolto successivamente a questo evento potranno dare diritto ai Soci all'ottenimento di Punti e ad altri vantaggi del Programma.

Se un hotel lascia la rete Accor o interrompe la propria partecipazione al Programma, dopo la prenotazione ma prima del soggiorno di un Socio, questi:

- non guadagnerà Punti, non usufruirà di alcun servizio o di alcun altro vantaggio legato al proprio Livello presso l'hotel,
- non potrà beneficiare di eventuali offerte speciali alle quali l'hotel aderente avrebbe partecipato,
- se applicabile, si vedrà riaccreditare i Punti Rewards utilizzati per effettuare la prenotazione (o una sua parte) e dovrà pagare all'hotel l'importo corrispondente al numero di Punti Rewards utilizzati per la prenotazione.

Accor farà quanto possibile per informare i Soci coinvolti in questa situazione e avvisarli prima del soggiorno.

4. ADESIONE AL PROGRAMMA

4.1. Condizioni di adesione

Possono aderire al Programma tutte le persone fisiche maggiori di età o in possesso della capacità giuridica per stipulare contratti secondo le leggi vigenti nel Paese di residenza del Socio.

L'iscrizione al Programma è gratuita.

L'iscrizione è dimostrata dalla tessera fedeltà del socio che può essere inviata su un supporto fisico od elettronico in base al Livello e/o alla scelta del Socio. Quale che sia il supporto scelto, la tessera fedeltà è nominativa e strettamente personale. Non può essere venduta né prestata né ceduta. Non costituisce un mezzo di pagamento e non può essere utilizzata per garantire la prenotazione. Ogni tessera indica il nome del Socio, il numero di identificazione personale e la data di scadenza del Livello (a partire del Livello Silver– vedere articolo 8 qui di seguito). Ogni Socio può possedere una sola tessera fedeltà ALL - Accor Live Limitless.

La tessera potrà essere utilizzata esclusivamente dal Socio di cui riporta il nome.

Il possesso di un indirizzo e-mail personale valido è indispensabile per aderire al Programma. Lo stesso indirizzo e-mail non può essere utilizzato da più Soci.

Con l'adesione al Programma, i Soci acconsentono a ricevere comunicazioni elettroniche relative al funzionamento e ai servizi offerti dal Programma (inclusi messaggi informativi, saldo punti, informazioni riguardanti il funzionamento del conto del Socio ecc.). Se il Socio non vuole più ricevere queste informazioni, che sono considerate essenziali per il funzionamento del Programma, dovrà chiedere di esserne rimosso, in conformità all'Articolo 12.1.

I Soci aderenti al Programma prendono atto che il Programma potrà essere modificato, in parte o nella sua interezza, in qualsiasi momento. Le modifiche apportate che possono modificare in modo sostanziale i diritti e gli obblighi dei Soci aderenti al Programma saranno applicate dopo un periodo di tempo ragionevole, e i Soci ne saranno avvisati, in particolare con avvisi sul sito all.accor.com e/o tramite una comunicazione per via elettronica. I Soci mantengono la possibilità di annullare la propria adesione in conformità all'articolo 12.1. Qualsiasi partecipazione al Programma che sia posteriore alla data di entrata in vigore delle modifiche è da considerarsi come manifesta accettazione da parte del Socio.

4.2. Come diventare socio

Il Cliente può aderire al Programma:

- durante il soggiorno in uno degli hotel aderenti al Programma;
- attraverso la registrazione online tramite il sito all.com;
- tramite i centri prenotazione telefonica Accor;
- o con qualsiasi altra modalità che possa essere messa a disposizione del Cliente.

L'Ospite dovrà fornire gli elementi necessari e obbligatori richiesti al momento dell'adesione.

Il nuovo Socio dovrà accettare i Termini e le condizioni di adesione al Programma.

Da quel momento, il Socio potrà usufruire di tutti i servizi del Programma: accesso alle varie funzionalità del sito all.accor.com (accesso ai Premi, verifica del proprio conto, conversione Punti Rewards , ecc.), riconoscimento su tutti i siti e da parte di tutti i call center del gruppo Accor per le prenotazioni.

4.3. Il conto cliente

Per aderire al Programma, il Cliente deve creare un account cliente compilando le informazioni richieste nel modulo di registrazione, incluse le sue credenziali di accesso (gli "Identificativi"). A tale riguardo, il Cliente garantisce che le informazioni fornite nel modulo di registrazione o comunicate ad Accor sono veritiere e complete. Accor non sarà responsabile nel caso in cui siano stati forniti o comunicati dal Cliente errori o informazioni incomplete e, di conseguenza, Accor non sia in grado di far beneficiare il Cliente del Programma alle condizioni previste nel presente documento.

Gli identificativi del Cliente sono strettamente personali e confidenziali. La loro conservazione e utilizzo sono effettuati sotto l'esclusiva responsabilità del Cliente. Accor non sarà responsabile nei confronti del cliente per i danni subiti a causa dell'uso illecito, fraudolento o abusivo dei suoi identificativi.

È responsabilità del cliente informare immediatamente Accor se una persona non autorizzata ha utilizzato i propri identificativi, ma anche in caso di perdita o omissione dei propri identificativi.

L'utilizzo del conto personale consente ai Soci di:

- consultare il proprio riepilogo di punti, il saldo di Punti e altri Premi, il saldo di Notti Livello, la cronologia delle Transazioni e il proprio Livello;
- identificarsi sul sito all.accor.com o sui servizi tramite cellulare;

- specificare le proprie preferenze di soggiorno, preferenze personali, destinazioni e marchi preferiti;
- visualizzare la cronologia delle prenotazioni effettuate e, all'occorrenza, di modificare le prenotazioni in corso;
- iscriversi alle newsletter dei marchi Accor, ALL - Accor Live Limitless e consultare e gestire i loro abbonamenti;
- accedere a offerte e servizi personalizzati.

5. UTILIZZO DELLA TESSERA FEDELTA'

Per usufruire dei propri vantaggi, il Socio deve indicare il proprio numero di tessera ad ogni richiesta di prestazione di servizio e/o presentare la propria tessera (su supporto fisico o digitale) o il numero di tessera all'arrivo in hotel. Il rispetto di tali disposizioni determina la possibilità di beneficiare dei vantaggi del Programma.

In caso di perdita o furto della sua tessera, il Socio dovrà informare ACCOR e ordinarne una nuova nella rubrica "Ricevere una nuova tessera per posta" nel proprio conto cliente sul sito.

6. SOSPENSIONE O CESSAZIONE DELL'ADESIONE

Qualsiasi violazione delle presenti CGI del Programma da parte di un Socio, mancato pagamento (conto dell'hotel, fattura o altro) in relazione ai beni o servizi proposti dagli hotel Accor o i suoi partner o collegati al programma ALL - Accor Live Limitless, o l'utilizzo fraudolento della tessera fedeltà o dei Punti, qualsiasi falsificazione delle informazioni fornite e qualsiasi comportamento dannoso o riprovevole da parte sua o di una delle persone che l'accompagnano (in particolare, qualsiasi comportamento deplorable, fraudolento o offensivo nei confronti del personale dell'hotel, della clientela, del personale del servizio clienti o di qualsiasi altra persona in relazione ai servizi, ai benefici o ad altri vantaggi offerti dagli hotel o da Accor), anche in occasione di un evento organizzato nell'ambito del Programma, potrà portare, unicamente su decisione di ACCOR, alla sospensione temporanea dell'adesione del Socio al Programma o all'annullamento senza preavviso né risarcimento, e alla conseguente cancellazione dei Punti guadagnati dal Socio con la sua tessera, in conformità alle condizioni previste dall'articolo 12. La sospensione o l'annullamento non pregiudicano il diritto di ACCOR di ricorrere all'azione legale nei riguardi del Socio.

7. GUADAGNARE PUNTI ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS

7.1 Informazioni generali sul guadagno di Punti

Numero di Punti. Può essere accreditato solo un numero intero di Punti. Se l'applicazione della tabella di attribuzione di Punti dà un numero decimale di Punti, il numero di Punti accreditato sarà il numero intero immediatamente inferiore se il decimale è inferiore a 5 e il numero intero immediatamente superiore se il decimale è pari o superiore a 5.

Conversione della valuta locale in euro. Ai fini dell'accredito dei Punti, l'importo delle fatture pagate in valuta locale al di fuori della zona euro sarà convertito in euro prima

dell'applicazione della tabella di accumulo Punti. Il tasso di cambio applicato è quello della data di pagamento da parte del Socio come estratto dal database "Multi-valute" (database di informazioni monetarie o finanziarie della banca Reuters).

Non trasferibilità dei vantaggi. I Punti e le Notti Livello non possono essere trasferiti ad un altro Socio. Sono strettamente personali e non cedibili.

Aderendo alle CGI del Programma, il Socio riconosce e accetta che i Punti non sono un mezzo di pagamento e non hanno valore monetario, indipendentemente da come sono stati ottenuti. Nessuna somma di denaro può essere restituita in cambio di Punti, anche se vengono persi o non utilizzati.

Validità dei Punti Rewards. La durata della validità dei punti Reward guadagnati da un Socio si prolunga di 365 giorni consecutivi ogni volta che una transazione genera un guadagno di punti Reward accreditati sul conto ALL del Socio.

I Punti Rewards sono validi 365 giorni consecutivi a partire dalla data della Spesa Idonea, e i) quando i Punti Rewards sono accumulati a seguito di un Soggiorno Idoneo in un hotel aderente, la data è quella del Check-out. ii) Per i punti Reward accumulati al termine di un altro tipo di transazione (evento idoneo per l'offerta Meeting Planner, acquisto di prodotto o servizio, trasferimento di punti Partner su un conto ALL, ecc.), questa data è quella di accredito dei punti Reward.

In mancanza del prolungamento, tutti i Punti Reward del conto, a prescindere dall'origine del guadagno di punti Reward, verranno persi senza preavviso e senza possibilità di ripristinarli o trasferirli.

7.2 Guadagno di Punti nell'ambito di un Soggiorno idoneo

Condizione di realizzazione effettiva di un Soggiorno idoneo. Quando un Socio effettua un Soggiorno idoneo in uno degli hotel partecipanti al Programma, comprensivo di almeno una notte a pagamento usufruita dal Socio in persona presso l'hotel, sul suo conto saranno accreditati i Punti e le Notti Livello corrispondenti al soggiorno. Il Day Use genera esclusivamente un accredito di Punti e non sarà conteggiata alcuna Notte Livello.

7.2.1 Tariffe idonee all'accumulo di Punti e Soggiorni Idonei

Solo i Soggiorni Idonei prenotati ad una tariffa idonea danno diritto di usufruire dei vantaggi del Programma.

Sono idonee le seguenti tariffe: tutte le tariffe per il pubblico, le tariffe aziendali e promozionali, ad eccezione delle seguenti tariffe:

- le tariffe a camera per prenotazioni di gruppi quando le camere sono fatturate e pagate complessivamente dall'organizzatore (escluse le offerte promozionali Meeting Planner);
- le tariffe a camera riservate agli equipaggi (compagnie aeree, marittime ecc.);
- le tariffe "Heartist Rates" (dipendenti Accor, dipendenti delle società Partner e fornitori di servizi del gruppo Accor);
- le tariffe riservate ai tour operator.

Le tariffe idonee per l'utilizzo dei punti sono generalmente indicate sul Sito. La possibilità di utilizzare i punti Rewards per le prenotazioni sarà offerta al Socio in fase di pagamento non appena il sito scelto, la prenotazione e la tariffa selezionata lo consentono.

7.2.2 Spese idonee nell'ambito di un Soggiorno idoneo

Sono idonee al guadagno di punti solo le spese seguenti, a condizione che siano state pagate integralmente e che il Socio abbia effettivamente soggiornato in hotel:

- le spese di soggiorno del Socio in una camera dell'hotel e, se applicabile, quelle di un'altra camera nello stesso hotel alla stessa data (per un massimo di 2 camere fatturate), a condizione (i) che il Socio soggiorni in una delle due camere, e (ii) che la seconda camera non sia occupata da un altro Socio; se il Socio può accumulare Punti per le spese di alloggio di due camere, le Notti Livello sono invece calcolate solo per la camera occupata dal Socio;
- le spese relative ai servizi VERICHIC prenotati tramite il sito all.accor.com; invece, le spese sostenute direttamente sul sito verychic.com non sono idonee per il guadagno dei Punti;
- le spese per i servizi aggiuntivi al soggiorno, ossia: minibar, telefono, servizio in camera, pay TV, pasti consumati dal Socio al ristorante dell'hotel e consumazioni al bar dell'hotel (Se ristoranti e bar partecipanti)
- Le spese legate ai trattamenti di talassoterapia o di balneoterapia effettuati in un centro Thalassa sea & spa collegato all'hotel;

In caso di modifica della prenotazione di un Socio durante il soggiorno e di pagamento da parte di un terzo, il Socio che ha inizialmente effettuato la prenotazione può accumulare Punti sul soggiorno modificato, a condizione che il terzo (i) non sia esso stesso Socio e (ii) soggiorni nella stessa camera di detto Socio.

Base di calcolo per l'assegnazione dei Punti. La base di calcolo dei Punti è costituita dal totale della fattura delle spese idonee, tasse escluse. La fattura dev'essere pagata interamente, ovvero il pagamento dev'essere accettato e confermato dall'hotel. Di conseguenza, se il Socio non paga completamente o in parte una fattura, in particolare se blocca il pagamento di un assegno, emette un assegno scoperto o contesta un pagamento con carta di credito, non riceverà alcun Punto per quella Transazione e non beneficerà di nessuna notte Livello.

Le regole di idoneità delle spese seguenti cambiano in base all'infrastruttura e alla politica dell'hotel aderente:

- business center;
- acquisti in negozio;
- i prodotti e i servizi spa;
- i parrucchieri;
- gli istituti di bellezza;
- i green fee per il golf;
- i parcheggi;
- la lavanderia;
- ristoranti

Spese escluse. Le seguenti spese non danno diritto all'accumulo di Punti:

- le spese aggiuntive al soggiorno (anche se pagate all'hotel) relative a un soggiorno non idoneo ad eccezione delle spese di ristorazione che soddisfano le condizioni di cui sopra;
- le tasse (in particolare l'IVA), le mance, le spese di taxi, i trasferimenti da e verso l'hotel, le spese di servizio e ogni altra spesa applicabile;
- gli anticipi;
- le spese sostenute in relazione all'organizzazione di un seminario aziendale, di un banchetto o di qualsiasi altro evento, anche privato, pagate interamente dal Socio (ad eccezione dell'offerta promozionale Meeting Planner);
- tutti i costi e le spese non specificamente enumerati tra le spese idonee.

7.2.3 Sistema di guadagno di Punti Reward nell'ambito di un Soggiorno idoneo

Il Programma prevede 5 Livelli che vengono attribuiti in base al numero di Punti Livello guadagnati o al numero di Notti Livello accumulate: Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond, e un Livello disponibile solo su invito.

L'accesso al Livello solo su invito è concesso ad esclusiva discrezione di Accor. I Soci in questione saranno invitati ad accedere a questo Livello e saranno informati dei relativi benefici e delle condizioni specifiche.

Ogni Livello ha la propria tabella di attribuzione Punti Rewards, come indicato in particolare nella tabella qui sotto, sulla base di 10 euro di spese idonee.

PER 10 EUR DI SPESE IDONEE (al di fuori delle strutture Thalassa sea & spa)

LIVELLO	NUMERO DI PUNTI REWARDS GUADAGNATI CON I MARCHI ADERENTI*	NUMERO DI PUNTI REWARDS GUADAGNATI CON MAMA SHELTER, IBIS E IBIS STYLES	NUMERO DI PUNTI REWARDS GUADAGNATI CON MANTEA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO E MARCHI DI LUNGO SOGGIORNO**	NUMERO DI PUNTI REWARDS GUADAGNATI CON ADAGIO ACCESS, GREET, JO&JOE E IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER	31	15.5	12.5	6.25
GOLD	37	18.5	15	7.5
PLATINUM	44	22	17.5	8.75
DIAMOND	50	25	20	10

* Se non diversamente indicato nella tabella riportata a partire dalla seconda colonna.

** 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.

***Gli hotel gestiti dal marchio ibis *budget* partecipano al Programma in alcuni Paesi del mondo ([vedi l'elenco dei marchi aderenti e quello degli hotel e dei marchi che non partecipano al programma, disponibile qui](#))

Nelle strutture Thalassa sea & spa, il sistema applicabile è quello del marchio dell'hotel nel quale il Socio effettua il soggiorno.

Livello al momento del Check-out. Nel caso in cui il Socio cambi di Livello tra il momento della prenotazione e il Check-out, le regole di attribuzione dei Punti Rewards saranno quelle del Livello posseduto al momento del Check-out. Per un soggiorno di più notti consecutive, il Socio usufruirà di un unico accredito di Punti Rewards al momento del saldo della fattura.

7.2.4 Sistema di guadagno di Punti Livello nell'ambito di un Soggiorno idoneo

La tabella che segue illustra la scala di attribuzione dei Punti Livello su una base di 10 euro di spese idonee.

PER 10 € DI SPESE IDONEE

LIVELLO	NUMERO DI PUNTI LIVELLI GUADAGNATI CON I MARCHI ADERENTI*	NUMERO DI PUNTI LIVELLI GUADAGNATI CON MAMA SHELTER, IBIS E IBIS STYLES	NUMERO DI PUNTI LIVELLI GUADAGNATI CON MANTEA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO E MARCHI DI LUNGO SOGGIORNO**	NUMERO DI PUNTI LIVELLI GUADAGNATI CON ADAGIO ACCESS, GREET, JO&JOE E IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER				
GOLD				
PLATINUM E SUPERIORES				

* Se non diversamente indicato nella tabella riportata a partire dalla seconda colonna.

** 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.

*** Gli hotel gestiti dal marchio ibis *budget* partecipano al Programma in alcuni Paesi del mondo ([vedi l'elenco dei marchi aderenti e quello dei marchi e degli hotel che non partecipano al programma, disponibile qui](#)).

Indipendentemente dal Livello del Socio, i Punti Livello sono validi fino al 31 dicembre dell'anno solare nel corso del quale sono stati guadagnati. I Punti Livello sono accreditati a partire dalla data del Check-out.

7.3 Guadagno di Punti Reward nell'ambito della Dining Offer (Bar e ristoranti al di fuori del soggiorno)

Il programma fedeltà ALL - Accor Live Limitless consente ai soci di guadagnare Punti Reward senza necessariamente soggiornare presso l'hotel, nei ristoranti e nei bar Accor partecipanti (consultare la mappa [qui](#)). I servizi di ristorazione nell'ambito di un ricevimento privato che prevedono il versamento di un acconto o il pagamento in un giorno diverso rispetto al giorno effettivo del servizio non sono idonei alla Dining Offer.

Il Socio potrà guadagnare 1 punto per ciascun euro speso nei ristoranti e nei bar partecipanti.

I Punti Reward saranno accreditati entro un massimo di 7 giorni a partire dalla data della spesa sul conto del Socio.

Il pagamento deve essere effettivo (ovvero non può essere stato rifiutato) e deve essere realizzato direttamente presso i ristoranti e i bar partecipanti al termine del servizio.

Conferma di pagamento. La ricevuta di conferma del pagamento e delle consumazioni è disponibile direttamente presso il personale del ristorante o del bar. Tale ricevuta è particolarmente necessaria e farà fede per qualsiasi reclamo relativo al pagamento e alle spese sostenute e all'utilizzo/al guadagno dei Punti Reward.

Accor si riserva il diritto di rifiutare o annullare qualsiasi pagamento di un Socio nell'ambito della lotta contro le frodi.

Accredito di punti. A seconda della struttura, le modalità tecniche di accredito di punti e i metodi di pagamento accettati potranno variare, in quanto alcuni necessitano la registrazione di una carta di pagamento nell'applicazione ALL e l'accettazione del collegamento della carta al programma ALL al fine di consentire l'accredito di Punti Reward della Dining Offer.

In alcuni ristoranti partecipanti (la cui lista è disponibile [qui](#)), l'utilizzo di punti Reward per pagare il conto sarà possibile esclusivamente tramite l'applicazione Accor - All.

7.3.1. Pagamento tramite l'applicazione Accor All

Pagamento del conto. Per il pagamento di una fattura in un ristorante e/o bar da parte di un Socio tramite l'applicazione Accor All è necessario:

- che il conto cliente del Socio sia stato debitamente attivato;
- che il pagamento si effettui tramite l'applicazione All, essendo il Socio responsabile di verificare che l'ordine trascritto nell'applicazione corrisponda effettivamente all'ordine da lui effettuato al bar o al ristorante prima del pagamento. Nessun reclamo può essere avanzato nei confronti del bar/del ristorante o di Accor in caso di errore di trascrizione dell'ordine nell'applicazione.

Si rende noto al Socio che si comunicano le informazioni seguenti al ristorante o al bar interessato: (i) il pagamento del tavolo in questione, effettuato e registrato tramite

l'applicazione, e (ii) l'identità degli utilizzatori, ovvero il nome e il cognome dei Soci interessati.

Al momento del pagamento della fattura, il Socio può scegliere se pagare la totalità o una parte della fattura del suo tavolo. Ciascun Socio può quindi inserire liberamente l'importo che desidera pagare nell'apposito campo. La fattura del tavolo è considerata come pagata solo quando l'intero importo è stato pagato.

Se più Soci condividono la stessa fattura, ogni Socio riceverà il numero di punti Rewards corrispondenti all'importo pagato con l'applicazione.

Modalità tecniche di pagamento

La ricevuta di conferma del pagamento e delle consumazioni è disponibile direttamente presso il personale del ristorante o del bar. Tale ricevuta è particolarmente necessaria e farà fede per qualsiasi reclamo relativo al pagamento e alle spese sostenute e all'utilizzo/al guadagno dei Punti Reward.

Accor si riserva il diritto di rifiutare o annullare qualsiasi pagamento di un Socio nell'ambito della lotta contro le frodi.

7.3.2 Pagamento tramite il terminale di pagamento

Per accumulare punti Rewards sulle transazioni effettuate nei ristoranti e bar aderenti, il Socio deve:

- i. Registrare una carta di credito idonea Visa o American Express (vedi paragrafo "Idoneità delle carte di credito" qui sotto) sul conto cliente del programma ALL - Accor Live Limitless;
- ii. Associare questa carta con l'accumulo di punti Rewards, escluso il pernottamento, per consentire il riconoscimento delle transazioni effettuate in questo contesto e per consentire l'accumulo di punti Rewards;
- iii. pagare con la carta Visa o American Express idonea nella struttura interessata, preventivamente associata al programma nel conto cliente.

Idoneità delle carte di credito

Affinché una carta di credito sia idonea, deve soddisfare le seguenti condizioni cumulative, ovvero:

- i. essere emessa da Visa o American Express (il luogo di emissione deve essere gli Stati Uniti o il Regno Unito, altrimenti non saranno idonei);
- ii. avere un sistema di carte di credito Visa o American Express, il che significa che una carta di credito Visa o American Express co-branded con un altro sistema di carte di credito non è idonea. Ad esempio, una carta Visa o American Express co-branded con il marchio "CB" del sistema di carte "CB" non è idonea;
- iii. avere come titolare il Socio del programma ALL - Accor Live Limitless, che deve essere egli stesso titolare del conto corrente alla quale è associata la carta;

- iv. essere idonea nella struttura interessata per l'utilizzo dei punti.

Associazione della carta di credito ai servizi e prodotti senza pernottamento

Il Socio potrà associare un massimo di cinque (5) carte di pagamento idonee. Se un Socio desidera annullare l'associazione di una delle carte alla funzionalità al di fuori del soggiorno, dovrà semplicemente eliminarla dal conto cliente. Il Socio potrà in seguito registrarla e associarla nuovamente per il guadagno di Punti Reward al di fuori del soggiorno.

Il Socio si impegna a verificare e aggiornare, se necessario, le informazioni della carta associata.

7.4. Guadagno di punti Livello e punti Reward attraverso l'offerta Volo + hotel

L'offerta Volo + hotel propone una combinazione di servizi turistici, ad esempio pacchetti volo+hotel.

È gestita da un partner terzo, Expedia Inc., per conto di ALL - Accor Live Limitless. I Soci sono soggetti alle condizioni generali del programma [Volo + hotel](#).

I Soci possono guadagnare punti sull'importo totale del pacchetto: ogni 2 euro di spesa, il Socio guadagnerà 1 punto Reward e 1 punto Livello. Per poter guadagnare punti, il Socio deve essere presente per l'intera durata del soggiorno prevista dal pacchetto.

I punti saranno accreditati entro 7 giorni al massimo a partire dalla data di fine del viaggio.

I soggiorni effettuati nell'ambito dell'offerta Volo + hotel non saranno considerati Soggiorni idonei:

- Le tariffe Soci ALL non saranno applicabili.
- I Soci non potranno usare i punti Reward alla prenotazione o per ridurre l'importo della fattura del soggiorno.
- I Soci non guadagneranno Notti Livello.
- I vantaggi associati ai livelli (drink di benvenuto, upgrade, garanzia di disponibilità e così via...) non saranno applicabili.

7.5. Guadagna punti Rewards con i marchi dei nostri partner

Si possono inoltre guadagnare Punti Rewards con un certo numero di Partner del Programma, secondo le condizioni specifiche di ciascun Partner, consultabili nella rubrica Programma Fedeltà del Sito.

7.6. Offerte speciali e operazioni promozionali

I Soci possono accumulare Punti Rewards anche nell'ambito di offerte speciali od operazioni promozionali organizzate dal Programma. In questo caso, il guadagno di Punti Rewards dipende dal rispetto delle condizioni specifiche comunicate ai Soci e che si applicano a ciascuna di tali offerte od operazioni.

8. LIVELLI

Durante il periodo di adesione, un Socio può accedere a un Livello superiore se raggiunge la soglia di Notti Livello o di Punti Livello necessari, come esposto nella tabella sottostante.

LIVELLO	NUMERO DI NOTTI IDONEE EFFETTUATE	NUMERO DI PUNTI LIVELLO ACCUMULATI
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14000
DIAMOND	Non applicabile	26000

Ad ogni inizio anno (N), viene effettuato un bilancio delle Notti Livello Idonee effettuate e dei Punti Livello guadagnati dal Socio nel corso dell'anno solare trascorso (N-1):

- se durante l'anno N-1 il Socio ha raggiunto uno dei livelli minimi che gli permette di mantenere il suo Livello attuale o di accedere ad un Livello superiore, conserva questo Livello dell'anno N-1 per l'anno N;
- il Socio perderà il suo Livello qualora non abbia raggiunto una delle soglie che ne consentono il mantenimento nel corso dell'anno N-1. I contatori di Notti Livello e Punti Livello saranno azzerati il 1° gennaio di ogni anno solare.

L'utilizzo dei Punti Rewards non ha effetto sulla conservazione o il cambio di Livello.

9. VANTAGGI E SERVIZI PROPOSTI AI SOCI NEGLI HOTEL PARTECIPANTI

9.1 Vantaggi e servizi del Programma applicabili a tutti ai soci

Solamente il socio titolare della tessera ha diritto ai privilegi associati alla sua tessera fedeltà.

Questi vantaggi saranno offerti solo per Soggiorni Idonei, ad eccezione delle prenotazioni Day use come definite dalle presenti condizioni.

Tali vantaggi sono descritti in modo più approfondito nella sezione all.com del sito web.

9.2 Garanzia di disponibilità

La garanzia di una camera disponibile (offerta ai Soci Gold e di livello superiore) prima dell'arrivo è soggetta alle seguenti condizioni specifiche:

- la garanzia copre solo la disponibilità di una camera e non di un particolare tipo di camera;
- la prenotazione va effettuata entro mezzogiorno (ora locale del paese in cui si trova l'hotel) e almeno 3 giorni (per i titolari di tessera Gold) e almeno 2 giorni (per i titolari di tessera Platinum o livello superiore) prima della data prevista di arrivo in hotel;
- il Socio deve chiedere di poter beneficiare della garanzia di disponibilità al momento della prenotazione;

- negli hotel identificati come appartenenti alla categoria "resort", stabilimenti Thalassa Spa & Sea, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, la garanzia di disponibilità è applicabile solo per i soggiorni di una durata minima di 7 notti;
- la garanzia di disponibilità si applica solo per i soggiorni prenotati tramite i canali di distribuzione Accor pagati alla tariffa pubblica o tariffa completa (escludendo promozioni e sconti) e per una sola camera (quella del Socio). In caso di prenotazione di più camere, questa garanzia sarà applicabile solo alla camera del Socio;
- Qualora un hotel non sia in grado di onorare la garanzia di disponibilità, l'hotel si riserva il diritto di far alloggiare il Socio, per un soggiorno completo o parziale, in un hotel di categoria equivalente o fornendo un servizio della stessa natura, previo accordo con il Socio. Le spese ragionevoli relative al trasferimento tra i due hotel (eventuale costo aggiuntivo della camera, del trasporto e di una telefonata) sono a carico dell'hotel inizialmente prenotato. Tutte le spese di alloggio per quella notte (prezzo pagato dal Socio e supplemento di prezzo rimborsatogli dall'hotel) daranno diritto all'accredito di Punti e all'accumulo di Notti Livello.
- La garanzia di disponibilità si applica solo agli hotel aderenti dei marchi Raffles, Orient Express, Banyan Tree, Garrya, Delano, Sofitel Legend, Fairmont, Emblems, SLS, SO/, Sofitel, Morgans Originals, Rixos, Mantis, Art Series, Mondrian, Pullman, MGallery, 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 e ibis budget (in Cambogia, Georgia, Giappone, Messico, Polonia, Russia e Corea del Sud), greet e Jo&Joe, ad eccezione degli hotel di questi marchi che appaiono nell'elenco degli hotel e marchi che non aderiscono al Programma ed escluso i seguenti hotel: BreakFree Aanuka Beach Resort, BreakFree Grand Pacific, Breakfree The Point, Mantra Ettalong, Mantra Frangipani, Mantra Geraldton, Mantra Lake Tekapo, Mantra Lorne, Mantra Marina Queenstown, Mantra Southport Sharks Hotel, Mercure Hotel Schiphol Terminal, Origins Luxury Lodge by Mantis, Peppers Blue on Blue Resort, Peppers Bluewater Resort, Peppers Cradle Mountain, Peppers Moonah Links, Peppers On the Point, Peppers Parehua Martinborough, Peppers Soul, Peppers The Sands, Mercure Courchevel, Mercure Chamonix les Bossons, Mercure Les Deux Alpes 1800, Mercure Chamonix Centre, Mercure Saint Lary Sensoria, Mercure Les Arcs 1800, Mercure Brides Les Bains Grand Hotel des Thermes.
- La garanzia di disponibilità non si applica per specifiche date. Il calendario ufficiale delle date nelle quali non si applica la garanzia di disponibilità è messo a disposizione dei Soci nel sito all.accor.com ed è aggiornato regolarmente. Il Socio è responsabile della sua lettura prima di ogni prenotazione per la quale desidera beneficiare di tale garanzia. ([Vedere le date che fanno eccezione, disponibili qui](#)).

9.3 Vantaggio specifico: il Suite Night Upgrade (upgrade in suite per una notte)

9.3.1 Definizione

Il Suite Night Upgrade (upgrade in suite per una notte) è un vantaggio riservato ai Soci Platinum e superiori. Consente loro, in alcuni hotel del gruppo Accor, di soggiornare una notte in una "suite" al prezzo di una "camera" scelta dal Socio al momento della prenotazione confermata in anticipo.

9.3.2 Hotel partecipanti al Suite Night Upgrade

I Soci possono utilizzare il Suite Night Upgrade esclusivamente presso gli hotel del gruppo Accor che propongono tale vantaggio (la lista è disponibile [qui](#)). Tale lista può essere modificata in qualsiasi momento.

Per offrire questo vantaggio, un hotel deve avere "camere" e "suite" nel suo inventario. Un hotel che dispone solo di altri tipi di sistemazione (bungalow, ville, ecc.) è escluso e non consente l'utilizzo del Suite Night Upgrade.

9.3.3 Modalità di ottenimento

Non appena un Socio raggiunge o ottiene il livello Platinum (ai sensi dell'articolo 8 delle Condizioni Generali di Iscrizione), riceve sul proprio conto due (2) Suite Night Upgrades. Quando il Socio Platinum raggiunge i 18.000 Punti Livello, riceve un terzo Suite Night Upgrade sul suo conto.

Quindi, il Socio riceve un Suite Night Upgrade supplementare ogni 4.000 Punti Livello aggiuntivi, cioè un quarto Suite Night Upgrade con 22.000 Punti Livello, un quinto con 26.000 Punti Livello, ecc. con un massimo di dodici (12) Suite Night Upgrades emessi per anno solare.

Un Suite Night Upgrade è valido per una (1) notte. Il Socio può utilizzare più Suite Night Upgrade durante un soggiorno di più notti consecutive, a condizione che disponga dei Suite Night Upgrades necessari sul suo account.

Ogni Suite Night Upgrade è valido fino al 31 dicembre dell'anno successivo alla data di emissione (anno di calendario N+1). Non è possibile prorogare la validità di un Suite Night Upgrade né prima né dopo la data di scadenza.

Il Suite Night Upgrade viene accreditato esclusivamente sul conto del socio, visibile online sul sito web e sull'applicazione mobile Accor ALL. Non verrà emessa alcuna versione cartacea di Suite Night Upgrade e non possono essere inviati via e-mail.

D'altra parte, il socio viene informato via e-mail quando un Suite Night Upgrade è disponibile sul suo account

9.3.4 Modalità d'utilizzo

Prenotazione obbligatoria. Per utilizzare uno o più Suite Night Upgrade per un soggiorno, è obbligatoria una prenotazione, che deve essere effettuata prima del soggiorno.

L'utilizzo dei Suite Night Upgrade è valido esclusivamente per una nuova prenotazione, che non può essere aggiunta a una prenotazione esistente.

È possibile effettuare la prenotazione per un soggiorno con il Suite Night Upgrade solo come segue:

- Sul sito all.com. Il Socio deve tassativamente connettersi al conto ALL per prenotare online i Suite Night Upgrades.
- Sul app Accor All
- Telefonicamente:
 - o Contattando uno dei centri di prenotazione Accor

- O Contattando uno degli hotel partecipanti al Suite Night Upgrade, eccetto gli hotel Fairmont, Raffles e Swissôtel. Per questi tre marchi, la prenotazione telefonica è possibile solo presso un centro di prenotazione Accor.

Il Socio potrà prenotare più camere e/o suite al momento della prenotazione, ma sarà autorizzato solo un Suite Night Upgrade a notte e per la suite nella quale soggiorna il Socio.

Soggiorno di più notti. Quando il Socio desidera soggiornare più notti e dispone di un (1) Suite Night Upgrade, può soggiornare nella suite durante tutte le notti prenotate. Utilizza il suo Suite Night Upgrade per una notte, ma dovrà pagare la tariffa della suite ad un prezzo non scontato per le altre notti del suo soggiorno. Se il socio non desidera prenotare la Suite alla tariffa proposta, dovrà effettuare una nuova prenotazione per le altre notti del suo soggiorno e scegliere un'altra tipologia di camera.

Per una prenotazione di più giorni alla medesima tariffa, il Suite Night Upgrade si applica automaticamente alla prima notte del soggiorno.

Per una prenotazione di più giorni a tariffa variabile (cioè a prezzi diversi ogni notte), il Suite Night Upgrade si applica alla notte più costosa.

A seconda della disponibilità al momento della prenotazione, l'addetto alla prenotazione può offrire al Socio diverse tipologie di suite, corrispondenti a diverse tipologie di camere con le relative tariffe.

Date di eccezione. L'utilizzo di Suite Night Upgrade è soggetto alle stesse date di eccezione della garanzia di disponibilità proposta dal Programma. Il calendario ufficiale delle date in cui non si applica la garanzia di disponibilità viene messo a disposizione dei Soci sul sito all.com e viene regolarmente aggiornato. È responsabilità del Socio leggerla prima di ogni prenotazione per la quale desidera beneficiare di questa garanzia. E' possibile consultare le date disponibili nella pagina Vantaggi e Livelli nella sezione "Camera garantita". ([vedi la lista delle date, disponibile qui](#)).

Prenotazione e data di validità.

Se un socio ha uno o più Suite Night Upgrade(s) con scadenza il 31 dicembre dell'anno in corso (anno N), potrà effettuare una prenotazione o utilizzarli entro il 31 dicembre alle 23:59 CET dell'anno N.

Questa prenotazione può comprendere un soggiorno nell'anno in corso (anno N) o un soggiorno nell'anno successivo (anno N+1), a condizione che il soggiorno termini (check-out) prima del 31 dicembre dell'anno N+1.

Ad esempio, se un socio ha 2 Suite Night Upgrades con scadenza il 31 dicembre 2022, potrà effettuare una prenotazione il 29 dicembre 2022 e utilizzare i suoi 2 Suite Night Upgrades per un soggiorno a marzo 2023.

D'altra parte, se un socio ha effettuato una prenotazione comprendente un Suite Night Upgrade con scadenza il 31 dicembre dell'anno N per un soggiorno nell'anno seguente (anno N+1) e annulla, nell'anno N+1, la prenotazione prima del soggiorno, il Suite Night Upgrade utilizzato sarà considerato scaduto e non sarà restituito sul suo conto. Il rimborso tariffario seguirà i termini e condizioni di vendita associati alla tariffa scelta al momento della

prenotazione. La modifica di una prenotazione con un Suite Night Upgrade necessita l'annullamento della prenotazione iniziale per la creazione di una nuova.

9.3.5 Camere eligibili

Le camere eligibili variano a seconda dell'hotel che offre questo vantaggio. Alcune suite possono essere escluse, come ad esempio le suite presidenziali o VIP suite.

Ogni tipologia di "camera" eligibile per questo vantaggio è accoppiata ad una specifica tipologia di "Suite" per ogni hotel che offre questo vantaggio. La tipologia di camera eligibile potrebbe non essere la tipologia di camera Standard.

La disponibilità individuale della "camera" e della "suite" è una condizione necessaria ma non sufficiente per l'utilizzo di un Suite Night Upgrade in una certa data. In ogni caso, la "suite" e la "camera" devono essere prenotate alle stesse condizioni tariffarie di vendita.

9.3.6 Tariffe idonee

Sono idonee tutte le tariffe pubbliche (comprese le tariffe ALL - Accor Live Limitless e AccorPlus) e le tariffe promozionali, ad eccezione delle seguenti tariffe:

- le tariffe escluse di cui all'articolo 7.2 "Tariffe idonee per il guadagno di Punti" delle Condizioni Generali di Iscrizione;
- offerte Famiglia ;
- tariffe "Pacchetto";
- tariffe Day Use;
- tariffe aziendali;
- tariffe delle camere tessere di abbonamento Ibis Business e Accor Business Plus

9.3.7 Condizioni di modifica e cancellazione

Le consuete condizioni di vendita si applicano alle prenotazioni effettuate con Suite Night Upgrade. Queste condizioni determinano la possibilità o meno di modificare o cancellare gratuitamente una prenotazione.

In caso di annullamento di una prenotazione effettuata prima del soggiorno e in conformità con le condizioni di vendita accettate al momento della prenotazione, si applicano le condizioni di vendita per determinare se i costi sostenuti per tale prenotazione sono rimborsabili o meno.

Per contro, se un Socio annulla prima della data di inizio di un soggiorno per il quale ha utilizzato uno o più Suite Night Upgrades, si procederà alla loro restituzione sistematica e al riaccredito sul conto entro un massimo di sette (7) giorni, a condizione che i Suite Night Upgrades non siano scaduti al momento della data di cancellazione della prenotazione, secondo quanto disposto dal paragrafo Prenotazione e data di validità della sezione 9.3.4.

Non sarà possibile modificare le date prenotate con Suite Night Upgrade; la prenotazione dovrà essere annullata ed effettuata nuovamente (senza garanzia di disponibilità né tariffa identica).

Il Suite Night Upgrade non sarà restituito al Socio in caso di mancata presentazione per il soggiorno prenotato o di partenza anticipata.

9.3.8 Vantaggi non combinabili

Il Suite Night Upgrade non può essere combinato con :

- L'uso dei punti Rewards al momento della prenotazione,
- L'uso di una notte Stay Plus, vantaggio offerto ai soci del programma di abbonamento Accor Plus,
- L'upgrade soggetto a disponibilità offerto dal livello Gold,
- Politica di "garanzia del miglior prezzo".

9.3.9 Responsabilità del Socio

Accor si riserva il diritto di invalidare senza preavviso qualsiasi Suite Night Upgrade che sia stato rivenduto o trasferito ad un utente diverso dal socio destinatario o che sia stato acquisito con mezzi ritenuti fraudolenti.

Inoltre, il Socio può essere ritenuto responsabile ai sensi dell'articolo 6 "Responsabilità del Socio" delle Condizioni Generali di Iscrizione al Programma.

9.4 Colazione gratuita

Questo vantaggio offre ai Soci, a partire dal livello Diamond, il servizio di una colazione standard durante il weekend (esclusi il servizio in camera e le mance) per qualsiasi soggiorno eligibile effettuato negli hotel partecipanti a questa offerta. Il vantaggio è offerto al Socio e agli occupanti della sua camera, salvo indicazione diversa nelle Condizioni particolari della sua prenotazione.

Al momento della prenotazione, il socio può selezionare offerte specifiche, che includono la prima colazione nelle notti in questione (solo nei weekend). Queste offerte sono disponibili sui canali diretti sotto elencati:

- app Accor All,
- sito web all.com,
- per telefono contattando direttamente l'hotel o il nostro call center,

In caso di prenotazione che include più camere, solo gli occupanti della camera del Socio titolare della prenotazione potranno usufruire della colazione gratuita.

Se il Socio si presenta all'hotel senza aver scelto l'offerta dedicata al momento della prenotazione oppure senza prenotazione può chiedere, contestualmente al check-in, la colazione gratuita per il pernottamento nel weekend.

Per contro, se il Socio effettua una prenotazione scegliendo una tariffa (diversa da quella corrispondente a questa offerta con colazione gratuita) che include già la colazione per tutta la durata del soggiorno, non è prevista alcuna detrazione del valore della colazione (o rimborso, qualora la prenotazione sia già stata prepagata) in maniera retroattiva per il pernottamento nel weekend.

Le notti coperte da questa prestazione dipendono dal paese dell'hotel, come descritto di seguito:

- Le notti del giovedì e del venerdì per i seguenti paesi: Qatar, Bahrain, Giordania, Egitto, Algeria, Oman, Arabia Saudita, Kuwait, Irak, Siria, Sudan, Libia e Comore, ovvero una colazione gratuita il venerdì mattina e il sabato mattina.
- Il venerdì e il sabato sera nel resto del mondo, ovvero una colazione gratuita il sabato mattina e la domenica mattina.

In Asia-Pacifico, questo vantaggio è disponibile per i Soci durante tutta la settimana dal Livello Platinum e oltre, negli hotel e resort partecipanti come segue:

Gli hotel con executive lounge offrono la prima colazione nella loro executive lounge.

Negli hotel che non dispongono di una sala executive, la colazione viene servita presso il ristorante dell'hotel.

Questa offerta non si applica alle Gold Lounge dei Fairmont Hotels.

Questa offerta non è disponibile in tutti gli hotel aderenti al programma ALL - Accor Live Limitless. Ad esempio, gli hotel che non hanno un ristorante e quelli che offrono solo tariffe che includono la prima colazione sono esclusi da questa offerta. L'elenco completo degli hotel partecipanti è [disponibile qui](#).

9.5 Regalare il livello Gold alla persona di propria scelta

A partire dal livello Diamond, il Socio può concedere il livello Gold alla persona di sua scelta ('il Beneficiario').

Condizioni di ammissibilità:

- Il Beneficiario deve essere socio del Programma ed avere il livello Classic o Silver.
- Il Socio e il Beneficiario devono aver accettato queste CGI e avere un conto attivo (non sospeso, terminato o non più attivo).

Questo vantaggio è disponibile una sola volta (1) fino alla data di scadenza del livello attuale del Socio. Una volta concesso il livello Gold al Beneficiario, il Socio non potrà più usufruire di questo vantaggio fino alla data di scadenza del suo Livello e non è possibile annullare o modificare questa operazione (ad esempio in caso di ripensamento o di errore del Beneficiario). Se il Socio non utilizza questo vantaggio prima della data di scadenza del suo Livello, perde l'opportunità di donare un Livello Gold. Se il socio rinnova il suo livello l'anno successivo, beneficerà nuovamente di questo vantaggio (senza possibilità di cumulo nel caso in cui non abbia utilizzato il vantaggio dell'anno precedente).

Per offrire un Livello Oro, il Socio deve accedere a Livello > Vantaggi nella sezione 'Il mio conto' di all.accor.com e inserire l'indirizzo e-mail associato alla tessera fedeltà del Beneficiario. Se il Beneficiario soddisfa le condizioni di idoneità di cui sopra, passa immediatamente al Livello

Gold e gli viene inviata una conferma via e-mail, indicando il cognome e il nome del Socio che ha effettuato la donazione. Viene inoltre inviata una e-mail al Socio per confermare l'utilizzo del vantaggio, indicando il nome e cognome del Beneficiario.

Il Socio può usufruire di questo vantaggio anche contattando il nostro Servizio Clienti che eseguirà la procedura per suo conto. Deve comunicare il nome completo e l'indirizzo e-mail associato alla tessera fedeltà del Beneficiario.

Il passaggio del Beneficiario al Livello Gold ha effetto dal giorno dell'invio della conferma via e-mail. Il Beneficiario godrà del Livello Gold e dei benefici ad esso associati come definito nelle presenti CGI. Si precisa che il passaggio al Livello Gold non genera alcun credito aggiuntivo per Notti Livello, Punti Livello o Punti Rewards.

La data di scadenza del Livello Gold del Beneficiario è pari alla data di scadenza del Livello del Socio all'origine della donazione. Dopo tale data, il Beneficiario seguirà le regole per il passaggio al livello successivo come definito nell'Articolo 8 delle presenti CGI.

Se il Socio desidera concedere il Livello Gold ad una persona che non è socio del Programma, deve prima invitare il Socio ad aderire al Programma e poi seguire le condizioni sopra descritte.

Un livello può essere offerto solo gratuitamente e non può essere venduto a terzi. Se viene osservata una transazione o qualsiasi altro tentativo di vendere il dono di livello, il Programma sarà obbligato a porre fine all'iscrizione del Socio coinvolto e, se necessario, all'iscrizione del Beneficiario coinvolto, secondo le condizioni di cui all'articolo 12.2.

9.6. Dining and Spa Reward

Soci idonei. Questo vantaggio è offerto dal livello Diamond del Programma ai Soci che hanno raggiunto 26.000 punti Livello. Un Dining and Spa Reward è un buono/certificato elettronico del valore di 10 EUR (dieci euro), che può essere utilizzato da un Socio per le proprie spese in bar, ristoranti e spa presso gli hotel partecipanti durante un Soggiorno idoneo. La lista degli hotel partecipanti è disponibile [qui](#).

Quando il Socio raggiunge 26.000 punti Livello nell'anno N, ottiene una serie di dieci (10) Dining and Spa Reward validi fino alla fine di dicembre dell'anno N+1. Tali buoni non possono essere emessi in nessun caso se non è soddisfatta la condizione del raggiungimento di 26.000 punti Livello durante l'anno solare.

Condizioni d'uso. I Dining and Spa Reward sono accreditati esclusivamente sul conto del Socio e sono visibili online sul Sito Web e sull'applicazione Accor All. Non verranno emessi buoni cartacei né potranno essere spediti via email. Il Socio riceve una notifica tramite email dell'accredito dei Dining and Spa Reward sul proprio conto.

I Dining and Spa Reward sono validi per tutti i servizi delle spa, compresi i prodotti venduti nei negozi annessi. Possono essere utilizzati per pagare il servizio ristorante in camera, le consumazioni del minibar e le colazioni quando queste vengono aggiunte alla prenotazione come extra. Se la colazione è già inclusa nella tariffa della camera, i Dining & Spa Reward non possono essere utilizzati per il pagamento di questo pasto. A seconda della legislazione in vigore nel paese dell'hotel, i buoni potrebbero non essere accettati come pagamento per le bevande alcoliche. I buoni non possono essere utilizzati come pagamento per le mance.

L'utilizzo dei Dining and Spa Reward è riservato esclusivamente al Socio ed è soggetto alla sua presenza durante un Soggiorno idoneo in hotel. Possono essere utilizzati in qualsiasi momento

tra il check-in e il check-out, in modo che il valore dei buoni utilizzati venga detratto dalla fattura del Socio.

L'utilizzo dei buoni può essere soggetto a validazione da parte del Socio mediante l'invio di un codice di sicurezza tramite SMS e/o email.

Una volta utilizzato il buono non è più possibile annullare l'operazione. I buoni utilizzati non possono essere riaccreditati sul conto del Socio.

Il Socio può utilizzare da 1 a 10 buoni per soggiorno (tra la data di check-in e quella di check-out). Ogni buono può essere utilizzato solo se il Socio spende un minimo di dieci (10) euro (tasse incluse) in cibo e bevande e/o servizi della spa. A titolo esemplificativo, il Socio non può utilizzare due buoni per pagare una spesa di 15 euro. Il Socio non ha diritto a nessun resto o cashback.

Il Socio dovrà utilizzare le modalità di pagamento normalmente accettate in hotel per pagare l'importo non coperto dal buono/dai buoni.

L'importo del buono/dei buoni utilizzati sarà convertito nella valuta locale dell'hotel secondo il tasso di cambio di riferimento del gruppo Accor in vigore al momento del pagamento, come indicato dal database "Multicurrency" (database di informazioni monetarie o finanziarie della banca Reuters).

Il vantaggio è cumulabile con offerte promozionali e utilizzo di punti Reward.

I buoni devono essere utilizzati per il pagamento di un servizio effettivamente erogato entro e non oltre il 31 dicembre dell'anno di validità dei buoni stessi.

I buoni non sono rimborsabili e non possono essere convertiti in tutto o in parte in denaro. I buoni non possono essere venduti o ceduti a terzi. Qualora venga a conoscenza di una transazione o di un tentativo di vendita di un buono, Accor si riserva il diritto di annullare il buono/i buoni in questione e di terminare l'iscrizione del Socio coinvolto secondo le condizioni dettagliate al punto 12.2.

10. UTILIZZO DEI PUNTI REWARDS

A tutti gli effetti, si precisa che solo il titolare della tessera può utilizzare i Punti Rewards del proprio conto.

I soci possono utilizzare i propri Punti Rewards per ottenere Premi, che possono consistere in:

- uno sconto sull'importo della fattura emessa in occasione di un Soggiorno idoneo
- vantaggi presso alcuni Partner, in particolare convertendo i Punti Reward in punti di altri programmi fedeltà Partner (ad esempio, le miglia dei programmi fedeltà delle compagnie aeree).
oppure
- prodotti o servizi ottenuti tramite il negozio online del Programma ("Limitless Experiences") nei Paesi in cui è disponibile.

Inoltre, i Soci possono donare i loro Punti Reward a organizzazioni o fondazioni scelte dal programma ALL, la cui lista è consultabile all'indirizzo all.accor.com

L'utilizzo dei Punti Rewards per ottenere uno sconto sull'importo della fattura emessa per un Soggiorno Idoneo è soggetto alla conformità alle regole seguenti:

- la presenza del Socio in hotel durante l'intero soggiorno e la presentazione della sua tessera Socio sono obbligatorie;

- i Punti Reward sono utilizzabili solo per i Soggiorni idonei al guadagno di punti ALL - Accor Live Limitless ai sensi dell'articolo 7 dei Termini e le condizioni del Programma;

- I punti Reward potrebbero non essere utilizzabili su alcune tariffe o offerte promozionali ;

- i Punti Reward sono utilizzabili nell'ambito delle prenotazioni in un hotel partecipante effettuate dal sito all.accor.com, dall'applicazione Accor All, tramite la centrale di prenotazione telefonica Accor o prenotando direttamente presso l'hotel partecipante; i Punti Reward sono altresì utilizzabili direttamente al banco della reception di un hotel partecipante nell'ambito di un Soggiorno idoneo;

- Sul sito e nell'app ALL.com l'utilizzo dei punti Reward può essere effettuato solo per un minimo di 1.000 punti Reward che danno diritto a una riduzione di 20 EUR sul prezzo totale della prenotazione, comprese tutte le spese incluse nel carrello al momento della prenotazione. Alcune tasse non possono essere pagate con i punti Reward.

Il secondo livello proposto sarà di 2.000 punti Reward che danno diritto a una riduzione di 40 EUR sulla prenotazione; i livelli successivi potranno essere effettuati solo in multipli di 2.000 punti Reward.

Un Socio non può utilizzare un numero di punti Reward che gli darebbe diritto ad una riduzione di importo superiore al prezzo totale della prenotazione o delle spese interessate; il Socio dovrà utilizzare i mezzi di pagamento normalmente accettati online o in hotel per completare il pagamento del prezzo non coperto dalla riduzione ottenuta grazie ai punti Reward.

- le prenotazioni ad una tariffa soggetta a pagamento anticipato (per la quale non sono permessi annullamenti e modifiche) non possono essere effettuate utilizzando solo Punti Rewards, e queste devono includere una parte pagata con carta di credito;

- non è possibile utilizzare i Punti Reward per un Day Use.

- nell'ambito di una prenotazione effettuata con i Punti Reward sul sito all.accor.com, è possibile utilizzare fino a 1.000.000 di Punti Reward, con incrementi di 2.000 Punti Reward;

- i Punti Rewards possono essere utilizzati direttamente in hotel durante un Soggiorno Idoneo in qualsiasi momento tra il check-in e il check-out del Socio;

- L'utilizzo dei Punti Rewards per ottenere una riduzione del prezzo dell'alloggio o di una spesa effettuata in una valuta diversa dall'euro provocherà l'applicazione del tasso di cambio di riferimento del gruppo Accor, come indicato nel database "Multicurrency" (database monetario e finanziario della banca Reuters). Questo tasso viene applicato:

- al momento del Check-out per l'utilizzo di Punti Rewards in una prenotazione che non prevede il pagamento anticipato;
- al momento del pagamento per l'utilizzo di Punti Rewards in una prenotazione che richiede un pagamento anticipato;
- al momento della richiesta dell'utilizzo di Punti Rewards direttamente in hotel durante un soggiorno;

I Punti Rewards utilizzati da un Socio possono essere riaccreditati sul conto del Socio stesso solo nei seguenti casi:

- cancellazione automatica di una prenotazione per la quale sono stati utilizzati dei Punti Rewards a seguito di impossibilità di pagamento o rifiuto di pagamento;
- cancellazione di una prenotazione per la quale sono stati utilizzati dei Punti Rewards da parte del Socio prima del Check-in per tariffe cancellabili e modificabili;
- modifica della prenotazione da parte del Socio che provoca una riduzione del numero di Punti Rewards utilizzati al momento della prenotazione iniziale, per le tariffe cancellabili e modificabili (a meno che il socio abbia già effettuato il check-in);
- L'impossibilità da parte del Socio di arrivare in hotel a seguito di una prenotazione per la quale sono stati utilizzati dei Punti Rewards, per le tariffe cancellabili e modificabili (l'importo della prima notte è comunque pagato).

- i Punti Rewards non saranno riaccreditati in caso di richiesta da parte di un Socio di cancellare o modificare una prenotazione ad una tariffa non modificabile e non rimborsabile ;

- i Punti Rewards non saranno accreditati se i Punti Rewards sono scaduti tra la prenotazione e la cancellazione di un soggiorno prenotato dal Socio con i suoi Punti Rewards;

- i punti Rewards utilizzati direttamente in un hotel aderente durante un Soggiorno Idoneo non possono essere riaccreditati se il Socio ha autorizzato l'hotel ad utilizzare i suoi Punti Rewards;

Alcuni hotel aderenti non accettano i Punti Rewards per ridurre le spese di catering. La lista di hotel coinvolti è disponibile [qui](#).

- i Soggiorni Idonei e le spese idonee ai sensi delle presenti condizioni effettuate integralmente utilizzando i Punti Rewards non sono idonee all'accumulo di Punti. Tuttavia danno diritto di accumulare Notti Livello, a patto che siano rispettate le condizioni di questo accumulo, come definite nelle CGI del Programma.

- i Soggiorni Idonei e le spese idonee effettuate integralmente utilizzando i Punti Rewards danno luogo ad un guadagno di Punti sull'importo rimanente dopo la detrazione dei Punti Rewards.

- i Punti Rewards possono essere utilizzati nell'ambito di eventi professionali (seminari, conferenze, etc.) solo da una persona fisica che abbia accettato l'offerta dedicata agli organizzatori di meeting nota come "Meeting Planner", in conformità con le apposite condizioni dell'offerta, consultabile [qui](#).

L'ottenimento di Premi presso i Partner (in particolare la conversione in punti di altri programmi fedeltà) è subordinato al rispetto di tutte le condizioni applicabili stabilite da ciascun Partner (numero di Punti Reward necessari per l'ottenimento del Premio, date, disponibilità, ecc.). Per i Partner che consentono la conversione di Punti Reward del Programma, tale operazione è possibile solamente verso un conto registrato presso il Partner a nome del Socio. Una volta effettuata la prima conversione, il conto del Socio all'interno del Programma e il suo conto presso il Partner sono collegati: il conto Partner non potrà essere collegato a un altro conto del Programma.

I Punti Rewards non saranno riaccreditati se i Punti Rewards sono scaduti tra l'attivazione della conversione e il rifiuto della transazione da parte del programma partner.

Queste condizioni sono consultabili sulla pagina del sito dedicato ai Partner del Programma sul sito all.accor.com.

L'ottenimento di Ricompense nel negozio "Limitless experiences" è soggetto al rispetto delle condizioni generali di utilizzo del negozio e alle condizioni generali fissate da ciascun partner i cui prodotti o servizi possono essere oggetto di ordine. Il Socio può consultare queste condizioni ed è invitato ad accettarle ad ogni ordine effettuato nel negozio.

I Premi ottenuti sul negozio "Limitless Experiences" grazie all'utilizzo di Punti Reward non possono essere rivenduti.

In ogni caso, l'utilizzo dei Punti Rewards non permette nessuna forma di contropartita in denaro, inclusa la restituzione di contanti.

Per l'utilizzo dei Punti Rewards, il Socio accetta che le informazioni relative alle transazioni e le transazioni registrate nei sistemi informatici utilizzati da ACCOR rappresentano prova della realizzazione delle stesse, fino a dimostrazione del contrario.

11. DOMANDE RELATIVE AL CONTO DEL SOCIO

11.1. Richiesta di punti mancanti all'interno della rete degli hotel partecipanti

Se, entro un periodo di 7 giorni dalla data del suo check-out per un Soggiorno Idoneo, un Socio si dovesse accorgere che i suoi Punti non sono stati accreditati correttamente, potrà chiedere la rettifica del suo saldo Punti entro 6 mesi da questa data. È sufficiente pertanto seguire la procedura "Segnalare punti mancanti" accessibile dal conto o mediante il modulo di contatto disponibile nella scheda "Aiuto" del sito ([accessibile qui](#)).

Per i Punti da accreditare, la relativa fattura dovrà essere intestata al Socio che effettua il reclamo. Questa fattura non deve includere modifiche scritte a mano, e fa fede solo il documento stampato dall'hotel, e la fattura deve obbligatoriamente essere emessa a nome del Socio che effettua il reclamo.

L'esame di un reclamo debitamente giustificato comporterà la corretta registrazione dei Punti Reward sul conto del Socio e la presa in considerazione dei Punti Livello per l'anno solare durante il quale è avvenuto il soggiorno oggetto del reclamo. Se la corretta presa in considerazione dei Punti Livello mancanti avesse consentito al Socio di usufruire di un Livello diverso in applicazione delle regole descritte all'articolo 8 di cui sopra, tale livello sarebbe attribuito al Socio per il resto dell'anno solare in corso.

Se a un Socio vengono negati per errore un accredito di Punti o un vantaggio corrispondente al suo Livello, la responsabilità di ACCOR sarà limitata alla corretta registrazione dei Punti sul suo conto.

11.2 Richiesta di Punti mancanti legati a un marchio Partner

Per le questioni relative all'accumulo dei punti Reward ottenuti mediante i Partner del Programma, il Socio deve seguire la procedura "Segnalare punti mancanti presso il Partner" dal modulo di contatto disponibile nella scheda "Aiuto" del sito ([accessibile qui](#)) e aggiungere tutti i documenti giustificativi richiesti.

Prima che il Socio possa chiedere una regolarizzazione della sua posizione devono essere trascorse almeno 6 settimane dalla data di prestazione del servizio del Partner. Il periodo

massimo per inviare il modulo di reclamo in seguito alla Transazione dipende dal singolo Partner ed è specificato nella sezione dedicata al programma fedeltà del Sito.

Per ottenere i Punti Rewards da accreditare, la fattura relativa al reclamo dovrà essere intestata al Socio che effettua il reclamo.

Per quanto riguarda la conversione di Punti Rewards in Punti di altri programmi fedeltà o in miglia aeree, la responsabilità di ACCOR termina al momento della conferma della richiesta di conversione presso il programma Partner. Qualora i propri Punti Rewards siano stati addebitati al suo conto, ma i Punti o miglia aeree non vengono accreditati nel conto del programma Partner entro 6 settimane, il Socio è invitato a contattare l'amministratore del programma Partner entro i tempi previsti dal programma in questione.

12. CONDIZIONI E PROCEDURE DI SOSPENSIONE O DI ANNULLAMENTO

12.1 Annullamento su richiesta del socio

Il Socio può decidere in qualunque momento di non partecipare più al Programma. inviando una richiesta in tal senso dallo spazio "Assistenza" del sito ([accessibile qui](#)).

12.2 Sospensione o annullamento su richiesta di ACCOR

Qualsiasi utilizzo della tessera fedeltà ALL - Accor Live Limitless non conforme alle presenti CGI del Programma potrà, su decisione di ACCOR:

- comportare la sospensione temporanea dell'adesione del Socio per un periodo di tempo liberamente definito da ACCOR; tale periodo non potrà tuttavia essere superiore a tre (3) mesi (il "Periodo di Sospensione");
- comportare la cessazione dell'adesione, ovvero l'annullamento immediato della carta e dei suoi vantaggi, la chiusura del conto e la cancellazione di tutti i Punti guadagnati, senza che il Socio possa richiedere alcun risarcimento a qualsivoglia titolo.

Inoltre, a partire da sei (6) anni di inattività, il conto del Socio verrà automaticamente chiuso da ACCOR.

In caso di decesso di un Socio, ACCOR chiuderà il conto del Socio e annullerà tutti i punti Livello e Rewards e le notti Livello accumulate da quel Socio, al ricevimento dell'attestato richiesto dal Servizio Clienti.

12.3 Effetti della sospensione

Durante il Periodo di Sospensione, il Socio non potrà utilizzare i suoi Punti Rewards secondo le condizioni previste all'articolo 10 delle presenti condizioni.

Durante il Periodo di Sospensione, e prima della scadenza di questo periodo, ACCOR può decidere:

- di togliere la misura sospensiva, nel qual caso il Socio può nuovamente accedere ai vantaggi e ai servizi proposti ai Soci e convertire i suoi Punti Rewards;

oppure

- dichiarare l'annullamento dell'adesione in conformità alle disposizioni del presente articolo 12.

12.4 Effetti dell'annullamento

In qualsiasi caso, la cessazione dell'adesione implica il ritiro completo dal Programma e la fine definitiva di qualsiasi relazione tra ACCOR e il Socio nell'ambito del Programma. Tale ritiro comporta altresì la cancellazione di tutti i Punti guadagnati alla data della cessazione.

13. COMUNICAZIONI RELATIVE AL PROGRAMMA

Il Socio può accedere a tutte le informazioni relative alla sua adesione al Programma (incluso il suo saldo Punti, il suo saldo di Notti Livello e il funzionamento del suo conto) accedendo al proprio conto cliente sul sito all.accor.com. In conformità all'Articolo 4.1, si rammenta ai Soci che, con l'adesione al Programma, acconsentono a ricevere comunicazioni elettroniche relative al funzionamento e ai servizi offerti dal Programma (messaggi informativi, saldo punti, ecc.). Se il Socio non volesse più ricevere le informazioni relative alla gestione del Programma, dovrà chiedere di essere rimosso dal Programma (vedi la procedura di cui all'Articolo 12.1).

Inoltre, il Socio può iscriversi alle comunicazioni elettroniche del Programma che lo informeranno delle offerte, delle promozioni e dei vantaggi a lui riservati. Se un Socio non desidera più ricevere tali comunicazioni commerciali, può annullare l'adesione in qualsiasi momento sia *tramite* il link dedicato incluso in tali comunicazioni sia *tramite* il suo conto cliente. Tale annullamento non ha conseguenze sull'adesione al Programma.

14. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

I dati del Socio sono elaborati e protetti come descritto nella [Carta sulla protezione dei dati personali](#) Accor. L'articolo 14 ha lo scopo di focalizzare l'attenzione dei Soci sui punti essenziali riguardanti l'utilizzo dei loro dati personali nell'ambito della loro adesione al Programma.

I dati personali raccolti al momento dell'iscrizione del Socio o durante il periodo dell'iscrizione al Programma sono trattati da Accor SA, titolare del trattamento dati, con sede legale in 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia.

I dati dei Soci sono elaborati:

- ai fini dell'esecuzione dei presenti Termini e condizioni del Programma e della gestione dell'adesione dei Soci al Programma fedeltà.
- sulla base dell'interesse legittimo ai fini delle attività di marketing di Accor SA (comprese le campagne marketing mirate);
- sulla base del consenso dei Soci per l'invio delle comunicazioni commerciali elettroniche del Programma.

I dati dei Soci sono comunicati:

- alle persone autorizzate delle entità del gruppo Accor incaricate della gestione del Programma, nonché ai loro fornitori di servizi;
- ai Partner del Programma (hotel, compagnie aeree e altri Partner contrattuali), dal momento che questa comunicazione è necessaria per usufruire dei vantaggi ai quali i Soci hanno diritto. Si precisa che non si comunicano gli indirizzi e-mail dei Soci per

l'invio delle comunicazioni commerciali dei Partner, a meno che i Soci non abbiano espressamente accordato il loro consenso.

I dati dei Soci possono essere trasferiti verso Paesi che non assicurano un livello adeguato di protezione. Di conseguenza, si adottano misure adeguate di cui i Soci possono chiedere una copia. I dati relativi ai Soci possono essere inviati, a seconda delle circostanze e per le finalità sopraindicate, a destinatari situati in Paesi non membri dell'Unione europea, ovvero:

- ai Partner, ai fini della gestione dei trasferimenti di Punti Reward e della gestione dei reclami. L'elenco dei Partner e compagnie aeree è disponibile nella sezione dedicata al programma fedeltà del Sito ([accessibile qui](#)). La comunicazione dei dati, per la quale al Socio sarà richiesto di dare il suo esplicito consenso ad ogni trasmissione, è necessario per eseguire la richiesta di trasferimento di Punti Rewards o di miglia aeree;
- alle entità e agli hotel partecipanti al Programma. Tale invio è necessario all'esecuzione del contratto concluso dal Socio con il responsabile del trattamento;
- ai fornitori di servizi esterni che dispongono di call center per la gestione dei reclami secondo le competenze a loro assegnate, essendo tali invii di dati contrattualmente regolamentati.

Accor SA effettua inoltre, sulla base del proprio legittimo interesse, un trattamento dei dati personali che ha l'obiettivo di individuare e gestire le anomalie e in particolare le frodi che possono verificarsi durante l'adesione di un Socio al Programma o al momento del guadagno o dell'utilizzo dei Punti. I dati raccolti in questo ambito sono destinati al personale autorizzato di Accor SA, ai suoi fornitori di servizi e, se necessario, ai Partner del programma fedeltà, nonché al direttore dell'hotel coinvolto nell'anomalia.

Scrivendo a data.privacy@accor.com, il Socio ha diritto di richiedere l'accesso, la rettifica, la cancellazione e la trasferibilità dei dati, nonché la limitazione o l'opposizione al trattamento e la possibilità di fornire istruzioni sulle modalità di trattamento dei dati dopo la morte. Il Socio ha, inoltre, diritto di presentare un reclamo presso un'autorità di controllo.

15. ACCETTAZIONE DELLE CONDIZIONI GENERALI D'USO D'ISCRIZIONE AL PROGRAMMA, REGOLAMENTO DELLE CONTROVERSIE E LEGGE APPLICABILE

Qualsiasi adesione al Programma implica l'accettazione senza riserva delle CGI del Programma da parte dei Soci. Le presenti Condizioni Generali di Utilizzo prevarranno su qualsiasi CGI precedente.

In caso di controversia tra un Socio e Accor per quanto riguarda le controversie relative alle presenti CGI del Programma, il Socio ha la possibilità di ricorrere ad una procedura di mediazione convenzionale o qualsiasi altro metodo alternativo di risoluzione delle controversie, alle condizioni previste dalla legge vigente.

Se il Socio porta la controversia all'assistenza clienti Accor utilizzando la pagina "Contattaci" del sito web ([disponibile qui](#)) nel tentativo amichevole di risolvere la controversia e riceve una risposta negativa o nessuna risposta entro 60 (sessanta) giorni dalla data di riferimento del Servizio Clienti, il Socio può deferire la questione al Mediatore del Turismo e dei Viaggi - BP 80303 - 75823 Paris Cedex.

Le procedure di rinvio dei casi al Mediatore e i suoi recapiti sono disponibili su www.mtv.travel.

- Il rinvio del Mediatore può essere effettuato entro dodici (12) mesi dal primo reclamo. Le informazioni per contattare il mediatore e i mezzi di riferimento sono disponibili nella sezione "Assistenza".

- Il modulo di rinvio del Mediatore è accessibile [qui](#).

- Il Socio è inoltre informato dell'esistenza di una piattaforma europea di risoluzione delle controversie online alla quale può ricorrere. Il Socio può accedervi [qui](#).

Il Socio resta libero di accettare o rifiutare il ricorso alla mediazione e, in caso di mediazione, ciascuna parte è libera di accettare o rifiutare la soluzione proposta dal mediatore.

Si precisa tuttavia che il consumatore non può essere privato in nessun caso del diritto di adire il giudice competente, qualunque sia l'esito della procedura di composizione extragiudiziale che è da intendersi come meramente eventuale e facoltativa. Eventuali difficoltà relative all'interpretazione o all'esecuzione delle presenti CGI del Programma saranno sottoposte, in mancanza di accordo amichevole alle condizioni di cui sopra, alla giurisdizione esclusiva dei tribunali competenti di Parigi, anche in caso di procedimento sommario, di richiesta di garanzia o di pluralità di convenuti. In deroga a quanto precede, si precisa che il Socio, in qualità di consumatore, può scegliere di adire le controversie nei tribunali del suo luogo di residenza o, a sua scelta, presso qualsiasi altra giurisdizione territorialmente competente ai sensi del codice di procedura civile, conformemente all'articolo R. 631-3 del Codice del consumo. A tal riguardo si precisa altresì che il foro competente per le controversie che coinvolgono i consumatori residenti o

domiciliati in Italia è inderogabilmente quello del luogo di residenza o domicilio del Socio.

Le Condizioni Generali d'Iscrizione al Programma sono regolamentate dalla legge francese senza fare ostacolo alle disposizioni imperative protettive eventualmente in vigore nel Paese di residenza dei consumatori. A tal riguardo si precisa che ai consumatori residenti in Italia si applicano i diritti conferiti loro dalle disposizioni delle Sezioni da I a IV del Capo I del Codice del Consumo Italiano.

16. INFORMAZIONI COMPLEMENTARI

Tutte le informazioni complementari e i dettagli relativi al Programma, con particolare riferimento ai servizi supplementari forniti dai singoli hotel aderenti e ai vantaggi dei Partner sono disponibili nella sezione dedicata al programma fedeltà del Sito 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