



# \ CONDIÇÕES GERAIS DE ADESÃO \

## Índice

1. CARACTERÍSTICAS DO PROGRAMA.
2. DEFINIÇÕES.
3. HOTÉIS PARTICIPANTES NO PROGRAMA.
4. ADESÃO AO PROGRAMA.
  - 4.1. Condições de adesão.
  - 4.2. Modalidades de adesão.
  - 4.3. Conta do hóspede
5. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO.
6. SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA ADESÃO.
7. GANHAR PONTOS ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS.
  - 7.1. Generalidades sobre ganhar Pontos
  - 7.2. Ganhar Pontos ao abrigo de uma Estadia Elegível.
    - 7.2.1. Tarifas elegíveis para ganhar Pontos para as Estadias Elegíveis
    - 7.2.2. Despesas elegíveis ao abrigo de uma Estadia Elegível.
    - 7.2.3. Tabela de ganho de pontos Reward ao abrigo de uma Estadia Elegível.
    - 7.2.4. Tabela de ganho de pontos Status ao abrigo de uma Estadia Elegível.
  - 7.3. Ganhar pontos Reward ao abrigo da Oferta Jantar (bares e restaurantes, alojamento não incluído)
    - 7.3.1. Pagamento através da aplicação Accor All
    - 7.3.2. Pagamento através do terminal de pagamento
  - 7.4. Ganho de pontos Statut e pontos Reward através da oferta Voo + hotel
  - 7.5. Ganhar pontos Reward nas insígnias Parceiras
  - 7.6. Ofertas especiais e operações promocionais
8. NÍVEL DE STATUS.
9. VANTAGENS E SERVIÇOS PROPOSTOS AOS MEMBROS nos HOTÉIS PARTICIPANTES.
  - 9.1. Vantagens e serviços do Programa aplicáveis a todos os Membros
  - 9.2. Garantia de disponibilidade.
  - 9.3. Vantagem específica: a Suite Night Upgrade (upgrade para uma suite por uma noite)
  - 9.4. Oferta de pequeno-almoço ao fim de semana.
  - 9.5. Doação de um nível de Status Gold à pessoa da sua escolha.
  - 9.6. Dining & Spa Rewards
10. UTILIZAÇÃO DOS PONTOS REWARD.
11. PERGUNTAS SOBRE A CONTA DO MEMBRO.
  - 11.1. Reclamação por falta de pontos na rede de hotéis participantes
  - 11.2. Reclamação por falta de pontos associados a uma insígnia Parceira
12. CONDIÇÕES E PROCEDIMENTOS DE SUSPENSÃO OU DE CANCELAMENTO.
  - 12.1. Cancelamento por iniciativa do Membro
  - 12.2. Suspensão ou cancelamento por iniciativa da ACCOR.
  - 12.3. Efeitos da suspensão.
  - 12.4. Efeitos do cancelamento.
13. COMUNICAÇÕES DO PROGRAMA.
14. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS.
15. ACEITAÇÃO DOS TERMOS E CONDIÇÕES DE ADESÃO AO PROGRAMA, RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E LEI APLICÁVEL.
16. INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

**A partir de 30 de abril de 2024**

## **1. CARACTERÍSTICAS DO PROGRAMA**

O Programa de fidelização ALL - Accor Live Limitless (o «Programa»), proposto pela ACCOR SA, Soc. An., empresa que trata da fidelização do cliente para a ACCOR SA, inscrita no RCS de Nanterre com o n.º 602 036 444 cuja sede social é sita em 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France («ACCOR»), visa fazer com que os seus Membros beneficiem das vantagens descritas abaixo, durante as suas estadias nos hotéis do grupo Accor que participam no Programa, assim como com os Parceiros do Programa.

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

O Programa ALL apenas está disponível se a legislação do país de residência do Membro o autorizar. Caso contrário, a adesão será considerada nula e sem efeito.

## **2. DEFINIÇÕES**

- **Adiantamento:** Numerário concedido excecionalmente por certos hotéis e que não dá direito a ganhar Pontos.
- **Check-in:** Data de chegada ao hotel.
- **Check-out:** Data de saída do hotel.
- **Cliente:** Pessoa (não Membro do Programa) que usufrui de uma estadia num quarto Accor ou de um Day Use.
- **Day use:** Reserva de um quarto de hotel ou de área de escritório unicamente para o dia (chegada e saída no mesmo dia).
- **Estatuto:** nível condicionado ao número de Noites Status ou ao número de pontos Status ganhos pelo Membro durante um período predefinido e que define (i) as vantagens recebidas pelo Membro e (ii) um determinado nível de ganho de pontos Reward.
- **Estadia Elegível:** estadia reservada num hotel participante, com as tarifas elegíveis (tal como definidas no artigo 7.1 «Tarifas elegíveis ao ganho de Pontos») através dos canais de distribuição Accor (Sites, central de reserva Accor, hotéis) e agências de viagens tradicionais automaticamente conectadas à central de reservas da Accor. As estadias reservadas com um revendedor, com um operador turístico ou uma agência de viagens online terceira (tal como Expedia.com, booking.com, etc.) não são Estadias Elegíveis e não dão direito a qualquer crédito de Pontos, nem à acumulação de Noites Elegíveis para a obtenção de um Status.
- **Membro:** Cliente que aceitou as Condições Gerais de Adesão do Programa.

- **Oferta Jantar:** oferta de pontos Reward nos bares e restaurantes participantes, sem que seja necessário ficar no hotel.
- **Restaurantes e bares participantes** designa todos os restaurantes e/ou bares em que o Membro pode ganhar (ou, se for o caso, utilizar) pontos Reward ao abrigo da Oferta Jantar.
- **Montante mínimo** designa um montante igual ou superior a 1 EUR, todas as taxas incluídas, e igual ou superior a 1000 pontos Reward, em caso de pagamento com pontos. O montante mínimo de pagamento definido pelo hotel prevalece sobre o montante mínimo de transação ao abrigo da Oferta Jantar.
- **Cartão Elegível** designa os cartões de pagamento que permitem ao Membro ganhar (ou, se for o caso, utilizar) os pontos Reward ao abrigo da Oferta Jantar.
- **Noite Status:** noite usufruída por um Membro, cuja acumulação permite aceder a um estatuto do programa seguindo a tabela descrita no artigo 8. Apenas são elegíveis as noites usufruídas por um Membro no âmbito de uma estadia num hotel participante do Programa, reservada através de um dos canais de distribuição elegíveis e a uma tarifa elegível para ganhar Pontos, como identificados nos artigos 7.1 e 7.2 abaixo.
- **Parceiro:** Sociedade que não é explorada sob uma das marcas do grupo Accor mas que participa ainda assim no Programa de uma das duas maneiras seguintes: oferecendo aos Membros a possibilidade de ganhar Pontos Rewards ALL – Accor Live Limitless nas suas despesas dentro da rede própria; e/ou oferecendo a possibilidade de transferir os Pontos Rewards para o seu próprio programa de fidelização, ou inversamente. Os parceiros podem pertencer a qualquer setor da indústria, incluindo os setores do transporte, lazer, comércio e turismo.
- **Ponto:** Unidade gerada por um Membro, graças a uma tabela, na sequência de uma estadia elegível num hotel participante no Programa ou de um serviço elegível usufruído num Parceiro ou no âmbito de uma oferta especial ou de uma operação promocional. Existem dois tipos de pontos, os Pontos Rewards e os Pontos Status, que são contabilizados separadamente e não podem ser combinados.
  - **Pontos Rewards:** pontos ganhos por um Membro e que esse Membro pode converter em Recompensas.
  - **Pontos Status:** Pontos obtidos por um Membro através da aplicação da tabela indicada no artigo 7.8 e que permitem ao Membro aceder aos diferentes Estatutos do programa.
- **Recompensa:** Qualquer serviço, produto ou vantagem obtido por meio dos Pontos Rewards acumulados por um Membro.
- **Regularização:** Crédito de Pontos na sequência de uma reclamação do Membro ou de um erro do Programa
- **Transação:** Nota de crédito ou débito de ponto(s) na conta de um Membro.

### 3. HOTÉIS QUE PARTICIPAM NO PROGRAMA

Os hotéis que participam no Programa são os que são explorados sob uma das marcas Accor, à exceção dos hotéis e das marcas que surgem na lista da rubrica Loyalty do site [all.accor.com](http://all.accor.com) ([ver lista](#) das marcas e hotéis participantes e dos hotéis e marcas não participantes).

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

Quando um hotel abandona a rede Accor, ou deixa de ser um hotel participante, após a reserva mas antes da estadia de um Membro, o Membro:

- não ganhará qualquer Ponto nem beneficiará de qualquer serviço ou vantagem no hotel associado ao seu Estatuto,
- não poderá beneficiar de eventuais ofertas especiais das quais o hotel em questão fez parte,
- quando aplicável, serão novamente creditados os Pontos Rewards utilizados para efetuar toda ou parte da reserva e terá de efetuar o pagamento no hotel das quantias correspondentes ao número de Pontos Rewards utilizados para a sua reserva. A Accor empreenderá todos os esforços para informar os Membros afetados por tal situação num prazo razoável antes da sua estadia.

### 4. ADESÃO AO PROGRAMA

#### 4.1 Condições de adesão

Podem aderir ao Programa todas as pessoas maiores de idade ou com capacidade jurídica para contratar segundo a lei do país de residência do Membro. A adesão ao Programa é gratuita.

Concretiza-se através do cartão de membro, que pode ser entregue em suporte físico ou eletrónico, dependendo do Estatuto e/ou escolha do Membro. Independentemente do suporte, o cartão de membro é nominativo e estritamente pessoal. Não pode ser vendido, emprestado ou cedido. O cartão não é considerado um método de pagamento e não garante a reserva. Cada cartão menciona o nome do Membro, o seu número de identificação pessoal e a data de validade do Estatuto (a partir do estatuto Silver – ver capítulo 8, abaixo). Cada Membro pode apenas ser detentor de um único cartão ALL - Accor Live Limitless.

O cartão apenas pode ser utilizado pelo Membro cujo nome consta do cartão.

É indispensável ter um endereço de e-mail individual válido para aderir ao Programa. O mesmo endereço de e-mail não pode ser utilizado por vários Membros. A adesão ao Programa implica a aceitação das comunicações eletrónicas relacionadas com o funcionamento e os serviços propostos pelo Programa (mensagens informativas, saldos de pontos, movimentação da conta-cliente, etc...). Se o Membro já não pretender receber estas informações inerentes à vida do Programa, deverá solicitar a sua exclusão do Programa em conformidade com o artigo 12.1.

Os Membros do Programa aceitam que este seja modificado, na totalidade ou em parte, em qualquer altura. As modificações efetuadas suscetíveis de alterar substancialmente os direitos e obrigações dos Membros relativamente ao Programa serão alvo, num prazo razoável antes da sua aplicação, de uma informação dos Membros, nomeadamente através da afixação no site [all.accor.com](http://all.accor.com) e/ou através de uma comunicação eletrónica. Os Membros mantêm a possibilidade de rescindir a sua adesão de acordo com o artigo 12.1. Qualquer participação no Programa posterior à data de entrada em vigor das alterações manifesta a aceitação disto por parte do Membro.

## **4.2 Modalidades de adesão**

O Cliente pode aderir ao programa:

- aquando da sua estadia num dos hotéis participantes no Programa,
- ao inscrever-se online no site [all.com](http://all.com),
- através dos centros de reserva telefónica Accor;
- ou por qualquer outro meio que possa ser colocado à disposição do Cliente.

O Hóspede deverá fornecer os elementos necessários e obrigatórios na altura da sua adesão.

O Membro deverá aceitar as CGA do Programa.

A partir dessa aceitação, o Membro pode beneficiar da totalidade dos serviços do Programa: acesso às diferentes funcionalidades do site [all.accor.com](http://all.accor.com) (acesso às Recompensas, consulta da conta-cliente, conversão dos Pontos Rewards...), reconhecimento em todos os sites na internet e call centres do Grupo Accor, aquando da reserva.

## **4.3 Conta-cliente**

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

Os dados de identificação do Cliente são estritamente pessoais e confidenciais. A sua conservação e utilização efetuam-se sob responsabilidade exclusiva do Cliente. A Accor não se responsabiliza por qualquer prejuízo sofrido na sequência de uma utilização ilícita, fraudulenta ou abusiva dos seus dados de identificação.

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

A utilização da conta de cliente permite ao Membro, nomeadamente:

- consultar o seu extrato de pontos, os seus saldos de Pontos e outras Recompensas, o seu saldo de Noites Status, o seu histórico de Transações e o seu nível de Status;
- Ser reconhecido no site [all.com](http://all.com) ou serviços móveis;

- Informar sobre as suas preferências relativas à estadia, as suas preferências pessoais, as suas marcas e destinos favoritos;
- Consultar o histórico das suas reservas e modificar, se for o caso, as reservas em curso;
- Subscrever as Newsletters Accor, ALL - Accor Live Limitless e das marcas hoteleiras Accor e consultar e gerir as respetivas assinaturas;
- Aceder a ofertas e serviços personalizados.

## 5. UTILIZAÇÃO DO CARTÃO

Para beneficiar destas vantagens, o Membro deve indicar o número do seu cartão em cada pedido de serviço e/ou apresentar o seu cartão (em suporte físico ou eletrónico) ou o número do cartão à chegada ao hotel. O cumprimento destas disposições condiciona a concessão das vantagens do Programa.

Em caso de perda ou de roubo do seu cartão, o Membro deve informar a ACCOR e pedir um novo cartão na rubrica «Receber o seu cartão por correio» na sua conta de cliente no Site.

## 6. SUSPENSÃO OU CANCELAMENTO DA ADESÃO

Qualquer infração às presentes CGA do Programa por parte de um Membro, falta de pagamento (despesas de hotel, fatura, ou qualquer outro tipo de encargo) relativo a quaisquer bens ou serviços oferecidos pelos hotéis Accor, seus parceiros, ou associados ao Programa ALL – Accor Live Limitless, qualquer utilização abusiva ou fraudulenta do cartão ou dos Pontos, qualquer falsificação das informações comunicadas, assim como qualquer comportamento prejudicial ou repreensível do mesmo ou de um dos acompanhantes (designadamente inconveniente, malicioso ou insultuoso para com o pessoal do hotel, clientes, pessoal do serviço de apoio ao cliente, ou qualquer outra pessoa afeta aos serviços, vantagens ou outros benefícios oferecidos pelos hotéis ou pela Accor), incluindo durante um evento organizado no âmbito do Programa, poderá implicar, por decisão exclusiva da ACCOR, a suspensão temporária da adesão do Membro ao Programa ou a rescisão, sem pré-aviso nem indemnização, da sua adesão e a supressão consecutiva dos Pontos obtidos com o seu cartão, em conformidade com as condições estipuladas no artigo 12. Esta suspensão ou rescisão será efetuada sem prejuízo de qualquer possibilidade de ação por parte da ACCOR contra o Membro.

## 7. GANHAR PONTOS ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS

### 7.1 Generalidades sobre ganhar Pontos

**Número de pontos.** Só pode ser creditado um número inteiro de Pontos. Se a aplicação das tabelas de obtenção de Pontos resultar num número decimal de Pontos, o número de Pontos creditado será o número inteiro de Pontos imediatamente inferior se a casa decimal for inferior a 5 e o número inteiro imediatamente superior se a casa decimal for igual ou superior a 5.

**Câmbio da moeda local em euros.** Para efeitos do crédito de Pontos, o montante das faturas pagas em dinheiro local fora da zona euro será convertido em euros antes da aplicação das tabelas de obtenção de Pontos. A taxa de câmbio aplicada pelo hotel na altura do Check-out é extraída da base de dados «Multimoedas» (base de dados de informações monetárias ou financeiras da agência Reuters).

**Intransmissibilidade das vantagens.** Os Pontos e as Noites Status não podem ser transferidos para outro Membro. São estritamente pessoais e não podem ser cedidos.

Ao aderir às CGA do Programa, o Membro reconhece e concorda que os Pontos não constituem um meio de pagamento e não têm qualquer valor monetário, independentemente da forma como foram creditados. Os Pontos perdidos ou não utilizados não podem ser repostos em troca de Pontos por nenhuma soma em numerário.

### **Validade dos Pontos Rewards.**

O prazo de validade dos pontos Reward ganhos por um Membro é prolongado por 365 dias consecutivos de cada vez que uma transação der origem ao crédito de pontos Reward na conta ALL do Membro.

Os Pontos Rewards têm uma validade de 365 dias consecutivos a partir da data da Despesa Elegível, i) para os Pontos Rewards acumulados após uma Estadia Elegível num hotel participante, esta data é a do Check-out.

ii) no caso dos pontos Reward ganhos em resultado de outro tipo de transação (evento elegível à oferta Meeting Planner, compra de produto ou de serviço, transferência de pontos de parceiros para uma conta ALL,...), esta data é a do crédito dos pontos Reward.

Se a validade não for prolongada, todos os pontos Reward da conta, independentemente da origem do ganho desses pontos Reward, serão perdidos sem aviso prévio e sem possibilidade de os restaurar ou de os transferir.

## **7.2 Ganhar pontos ao abrigo de uma Estadia Elegível**

**Condição de realização efetiva de uma Estadia Elegível.** Sempre que um Membro efetuar uma Estadia Elegível num dos hotéis participantes no Programa, e essa estadia abranger, pelo menos, uma noite paga e efetivamente consumida no hotel pelo próprio Membro, a sua conta será creditada pelos pontos e pelas Noites Status correspondentes à sua estadia. A Day Use só gera um crédito de pontos; em contrapartida, não será contabilizada nenhuma Noite Status.

### **7.2.1 Tarifas elegíveis para ganhar Pontos para Estadias Elegíveis**

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

São elegíveis todas as tarifas públicas, corporativas e promocionais, à exceção das seguintes:

- as tarifas de quarto para reservas de grupos, se os quartos forem faturados e pagos na sua totalidade pelo organizador (exceto oferta promocional Meeting Planner),
- as tarifas de quarto para tripulações (companhias aéreas, marítimas ou outras, empresas, etc.),



- As tarifas "Heartist Rates" (empregados da Accor, empregados das empresas Parceiras e fornecedor de serviços ao grupo Accor);
- as tarifas para operadores turísticos.

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

### 7.2.2 Despesas elegíveis ao abrigo de uma Estadia Elegível

Só são elegíveis para a obtenção de pontos as despesas seguintes, na condição de serem terem sido totalmente pagas por e que um Membro que pernoite tenha efetivamente pernoitado no hotel:

- as despesas de alojamento do Membro num quarto de hotel e, quando aplicável, as de um outro quarto no mesmo hotel e na mesma data (ou seja, um total máximo de 2 quartos faturados), na condição (i) que o Membro pernoite num dos dois quartos e (ii) que o segundo quarto não seja ocupado por um outro Membro; é de salientar que, apesar de o Membro poder acumular Pontos pelas despesas de alojamento de dois quartos, as Noites Status apenas serão contabilizadas em relação ao quarto ocupado pelo Membro;
- as despesas relativas a prestações de serviços VERYCHIC reservados através do site all.accor.com; em contrapartida, as despesas realizadas diretamente no site verychic.com não são elegíveis para ganhar pontos;
- as despesas pelos serviços anexos ao alojamento, a saber: minibar, telefone, room-service, televisão por assinatura, refeição do Membro no restaurante do hotel e consumos no bar do hotel (se participar em restaurante e bar);
- As despesas associadas a cuidados de talassoterapia ou de balneoterapia realizadas num centro Thalassa sea & spa ligado ao hotel;

Em caso de alteração de uma reserva de um Membro durante a estadia e de pagamento por um terceiro, o Membro que efetuou inicialmente a reserva poderá ganhar Pontos com a estadia alterada, com a condição de que o terceiro (i) não seja igualmente Membro e (ii) pernoite no mesmo quarto que o membro.

**Base de cálculo para atribuição de pontos.** A base de cálculo dos Pontos é o montante total da fatura das despesas elegíveis, sem impostos. Esta fatura deve ser paga integralmente no hotel, ou seja, o pagamento deve ser aceite e confirmado pelo hotel. Por conseguinte, em caso de falta de pagamento total ou parcial de uma fatura, nomeadamente em caso de oposição a um cheque, cheque sem provisão ou contestação de pagamento por cartão bancário, o membro não receberá quaisquer Pontos relativos à fatura em questão e não beneficiará de nenhum Noite Status.

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

- centro de negócios;
- compras na loja;



- produtos e serviços de spa;
- cabeleireiros;
- salões de beleza;
- green fees para a prática de golfe;
- estacionamento;
- lavanderia;
- restaurantes;

**Despesas Excluídas.** As seguintes despesas não são elegíveis para a acumulação de Pontos:

- despesas adicionais do alojamento (mesmo se pagas no hotel) realizadas no âmbito de uma estadia não elegível;
- à exceção das despesas de restauração que cumpram as condições supramencionadas
- taxas (incluindo IVA), gorjetas, deslocções de táxi, transferes de ou para o hotel, honorários de serviços e outros honorários aplicáveis;
- adiantamentos;
- despesas efetuadas no âmbito da organização de um seminário corporativo, um banquete ou qualquer outro evento, mesmo privado, que implique um pagamento global pelo Membro (à exceção da oferta promocional Meeting Planner);
- todos os custos e despesas que não sejam especificamente indicados como despesas elegíveis.

### 7.2.3 Tabela de ganho de pontos Rewards ao abrigo de uma Estadia Elegível

O Programa oferece cinco Estatutos, atribuídos em função do número de Pontos Status ganhos ou do número de Noites Status ganhas (Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond) e um Status disponível apenas mediante convite.

O acesso ao Estatuto invitation-only é concedido pela Accor ao seu critério. Os Membros em questão serão convidados a aceder a este Estatuto e serão informados das respetivas vantagens bem como dos termos e condições específicos.

A tabela de obtenção de Pontos Rewards para cada Estatuto é apresentada na tabela abaixo, com base em 10 euros elegíveis gastos.

**PARA 10 EUR DE DESPESAS ELEGÍVEIS (exceto em estabelecimentos Thalassa sea & spa)**

ESTATUTO	NÚMERO DE PONTOS REWARDS GANHOS NA MARCAS PARTICIPANTES*	NÚMERO DE PONTOS REWARDS GANHOS NO MAMA SHELTER, IBIS E IBIS STYLES	NÚMERO DE PONTOS REWARDS ACUMULADOS EM HOTÉIS ADAGIO MANTRA, PEPPERS, ART SERIES E MARCAS DE ESTADIA PROLONGADA**	NÚMERO DE PONTOS REWARDS ACUMULADOS EM HOTÉIS ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET E IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER	31	15.5	12.5	6.25
GOLD	37	18.5	15	7.5
PLATINUM	44	22	17.5	8.75
DIAMOND	50	25	20	10

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

\*\* Orient Express Serviced Residences, Fairmont Serviced Residences, SO/ Serviced Residences, Sofitel Serviced Residences, MGallery Living, Mondrian Living, Pullman Living, Swissôtel Living, Hyde Living, Mövenpick Living, Novotel Living, Mercure Living.

\*\*\*Os hotéis explorados sob a marca ibis *budget* participam no Programa em determinados países (ver lista das marcas participantes e dos hotéis e marcas não participantes, disponível [aqui](#))

Nos estabelecimentos Thalassa sea & spa, a tabela aplicável é a da marca do hotel em que o Membro realiza a sua estadia.

**Nível de Status no Check-Out.** Em caso de alteração de Estatuto do Membro entre a reserva e o Check-out, as regras de atribuição dos Pontos Rewards serão as do Estatuto na altura do Check-out. Para uma estadia de várias noites consecutivas, o Membro beneficiará de um único crédito de Pontos Rewards aquando da regularização da totalidade da fatura.

#### 7.2.4 Tabela de ganho de pontos Status ao abrigo de uma Estadia Elegível

A tabela abaixo apresenta a tabela de ganho de Pontos Status sobre uma base de 10 euros de despesas elegíveis.

**PARA CADA 10 € GASTOS ELEGÍVEIS**

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

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

\*\* Orient Express Serviced Residences, Fairmont Serviced Residences, SO/ Serviced Residences, Sofitel Serviced Residences, MGallery Living, Mondrian Living, Pullman Living, Swissôtel Living, Hyde Living, Mövenpick Living, Novotel Living, Mercure Living.

\*\*\* Os hotéis explorados sob a marca ibis *budget* participam no Programa em determinados países (ver lista de marcas e dos hotéis participantes e não participantes disponível [aqui](#)).

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

### 7.3 Ganhar pontos Reward ao abrigo da Oferta Jantar (bares e restaurantes, alojamento não incluído)

O programa de fidelização ALL - Accor Live Limitless permite aos seus Membros ganhar pontos Reward nos restaurantes e bares Accor participantes sem ter necessariamente de ficar no hotel (consultar o [cartão aqui](#)). Os serviços de catering prestados no âmbito de uma receção privada que deem azo seja ao pagamento de um sinal, seja a que o pagamento não tenha lugar no dia em que o serviço é efetivamente prestado não são elegíveis para Oferta Jantar.

O Membro poderá ganhar 1 ponto por cada euro gasto nos restaurantes e bares participantes.

Os pontos Reward serão creditados na conta do Membro no prazo máximo de 7 dias a contar da data da despesa.

O pagamento deverá ser efetivo (ou, por outras palavras, não poderá ter sido recusado) e ser efetuado diretamente ao restaurante ou bar participante quando o fornecimento do serviço terminar.

**Confirmação de pagamento.** Deve ser obtido diretamente junto do pessoal do restaurante ou bar um recibo de confirmação de pagamento e de consumos. Esse recibo é absolutamente

necessário, e serve de comprovante, em caso de qualquer reclamação relativa ao pagamento e às despesas pagas, bem como à utilização/ganho de pontos Reward.

A Accor reserva-se o direito de recusar ou anular todo e qualquer pagamento de um Membro no âmbito da sua luta contra fraudes.

**Crédito de pontos.** Dependendo do estabelecimento, as modalidades técnicas de crédito de pontos e os modos de pagamento aceites poderão variar, exigindo alguns deles o registo de um cartão de pagamento na aplicação ALL e a aceitação da associação desse cartão ao programa ALL para permitir o crédito dos pontos Reward da Oferta Jantar.

Em alguns restaurantes participantes, cuja lista está disponível [aqui](#), só é possível utilizar pontos Reward para pagar a conta através da aplicação Accor - All.

### 7.3.1 Pagamento através da aplicação Accor All

#### **Pagamento da conta.**

O pagamento de um suplemento num restaurante e/ou bar, através da aplicação Accor ALL, por um Membro pressupõe:

- que a conta do hóspede do Membro tenha sido devidamente ativada;
- que o pagamento seja efetuado através da aplicação All, sendo o Membro responsável por verificar que a encomenda transcrita para a aplicação corresponde efetivamente à sua encomenda no bar ou restaurante antes de efetuar qualquer pagamento. Em caso de erro de transcrição da encomenda para a aplicação, o Membro não poderá apresentar nenhuma reclamação seja contra o bar/restaurante, seja contra a Accor.

O Membro é informado de que o conjunto de informações que se seguem são transmitidas ao restaurante ou bar em causa: (i) o pagamento da mesa em causa, operada e registada através da aplicação, e (ii) a identidade dos utilizadores, ou seja, os apelidos e nomes dos Membros em causa.

No momento do pagamento do suplemento, o Membro pode decidir pagar a totalidade ou parte do suplemento da sua mesa. Cada Membro pode inserir o montante que deve pagar no campo previsto para o efeito. O suplemento da mesa apenas será considerado pago quando o pagamento for realizado na totalidade.

Se vários Membros partilharem o mesmo suplemento, cada Membro irá receber o número de Pontos Rewards correspondente ao montante pago através da aplicação.

#### Modalidades de técnicas de pagamento

Deve ser obtido diretamente junto do pessoal do restaurante ou bar um recibo de confirmação de pagamento e de consumos. Esse recibo é absolutamente necessário, e serve de comprovante, em caso de qualquer reclamação relativa ao pagamento e às despesas pagas, bem como à utilização/ganho de pontos Reward.

A Accor reserva-se o direito de recusar ou anular todo e qualquer pagamento de um Membro no âmbito da sua luta contra fraudes.

### 7.3.2 Pagamento através do terminal de pagamento

Para ganhar pontos Rewards nas transações efetuadas nos restaurantes e bares participantes, o Membro deve:

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

#### Elegibilidade dos cartões de crédito

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

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

#### Associação do cartão de pagamento aos serviços e produtos sem estadia

O Membro poderá associar um máximo de cinco (5) cartões de pagamento elegíveis. Se um Membro quiser anular a associação de um dos seus cartões à funcionalidade alojamento não incluído, só tem de a eliminar da sua conta de hóspede.

Em seguida, o Membro poderá voltar a registá-lo e deverá voltar a associá-lo para ganhar pontos Reward alojamento não incluído.

### 7.4 Ganho de pontos Statut e pontos Reward através da oferta Voo + hotel

Voo + hotel é uma oferta que propõe uma combinação de serviços turísticos (por exemplo: pacotes de voo+hotel).

É fornecida por um parceiro de viagens, Expedia Inc., em nome do ALL - Accor Live Limitless. Os membros são sujeitos aos termos e condições do programa [Voo + hotel](#).

Os membros podem ganhar Pontos sobre a totalidade do valor do pacote: por cada 2 euros gastos, o Membro ganhará 1 ponto Reward e 1 ponto Statut. O membro deverá estar presente ao longo de toda a duração do pacote para ser elegível para o ganho de pontos.

Os pontos serão creditados no prazo máximo de 7 dias a contar da data de fim da viagem.

As estadias efetuadas no âmbito da oferta Voo + hotel não serão consideradas estadias elegíveis:

- As tarifas de membros ALL não serão aplicáveis;
- Os membros não poderão utilizar os respetivos pontos Reward na reserva nem para reduzir o montante da fatura da sua estadia;
- Os membros não ganharão Noites Status;
- As vantagens associadas ao nível de Status (bebida de boas-vindas, upgrade, garantia de disponibilidade, etc.) não serão aplicáveis.

### 7.5 Obtenção de Pontos Rewards nas marcas Parceiros

É igualmente possível ganhar Pontos Rewards num conjunto de Parceiros do Programa, de acordo com as condições específicas de cada Parceiro, que podem ser consultadas na rubrica Programa de Fidelização do Site.

### 7.6 Ofertas especiais e operações promocionais

Os Membros também podem acumular Pontos Rewards no âmbito de ofertas especiais ou de operações promocionais organizadas pelo Programa. Neste âmbito, a acumulação de Pontos Rewards está condicionada em relação às condições específicas comunicadas aos Membros aplicáveis a cada uma das ofertas ou operações.

## 8. ESTATUTOS

Enquanto for Membro, um Membro pode aceder a um nível de Status superior se atingir o limite de Noites Status ou de pontos Status exigido, como se pode ver na tabela abaixo.

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

No início de cada ano, é realizado um balanço das Noites Status efetuadas e dos Pontos Status ganhos pelo Membro durante o ano civil anterior:

- se, durante esse período, o Membro tiver atingido um dos patamares que lhe permita manter o seu Estatuto atual ou aceder a um Estatuto superior, mantém esse Estatuto durante o ano civil seguinte;

- se, durante o ano N-1, o Membro não tiver atingido um dos limites que lhe permitem manter o seu nível de Status, ele perderá esse status. Os contadores de Noites Status e de pontos Status são repostos a zero no dia 1 de janeiro de cada ano civil.

A utilização dos Pontos Rewards não produz efeitos sobre a manutenção ou alteração de Estatuto.

## **9. VANTAGENS E SERVIÇOS PROPOSTOS AOS MEMBROS NOS HOTÉIS PARTICIPANTES**

### **9.1 Vantagens e serviços do Programa aplicáveis a todos os Membros**

Apenas o Membro pode usufruir das vantagens associadas ao seu cartão de fidelização.

Estas vantagens são oferecidas unicamente para Estadias Elegíveis, à exceção das reservas Day Use conforme definidas pelas presentes condições.

Estas vantagens estão descritas mais detalhadamente na rubrica Fidelização do site [all.ccor.com](http://all.ccor.com).

### **9.2 Garantia de disponibilidade**

A garantia de disponibilidade de quarto (oferecida aos membros Gold e estatutos superiores) antes da chegada está sujeita às seguintes condições específicas:

- a garantia apenas cobre a disponibilidade de um quarto e não de um tipo específico de quarto;

- a reserva deve ser efetuada antes do meio-dia (hora local do país de fixação do hotel) e no mínimo 3 dias (para os Membros com o Estatuto Gold) e 2 dias (para os Membros com o Status Platinum ou superior) antes da data prevista de chegada ao hotel;

- o Membro deve pedir para beneficiar da garantia de disponibilidade aquando da reserva;

- nos hotéis considerados abrangidos pela categoria «resorts» os estabelecimentos Thalassa sea & spa, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, a garantia de disponibilidade apenas é aplicável a estadias com uma duração mínima de sete noites;

- a garantia de disponibilidade apenas se aplica a estadias reservadas através dos canais de distribuição Accor, pagas à tarifa standard ou tarifa completa ( exceto promoções ou descontos) e para um único quarto (o do Membro). No caso de uma reserva de vários quartos, essa garantia não será aplicável a outros quartos que não o do Membro;

- se esta garantia de disponibilidade não puder ser cumprida, o hotel poderá reservar-se a possibilidade de hospedar o membro, total ou parcialmente, num hotel de categoria equivalente ou realizar um serviço da mesma natureza, mediante o consentimento prévio do membro. As despesas razoáveis relativas à transferência



(eventual custo adicional do quarto, do transporte e de uma chamada telefónica) entre os dois hotéis são a cargo do hotel inicialmente escolhido. A totalidade das despesas de alojamento dessa noite (preço pago pelo Membro, bem como o suplemento de preço reembolsado pelo hotel) implicará o direito a um crédito de Pontos e acumulação de noites Status.

- Esta garantia de disponibilidade aplica-se apenas aos hotéis participantes explorados sob as marcas Raffles, Orient Express, Banyan Tree, Garrya, Delano, Sofitel Legend, Fairmont, Emblems, SLS, SO/, Sofitel, Morgans Originals, Rixos, Mantis, MGallery, Art Series, Mondrian, Pullman, Swissôtel, Angsana, 25hours, Hyde, Mövenpick, Grand Mercure, Peppers, The Sebel, Soul Collection, Mantra, Novotel, Mercure, Cassia, Dhawa, Homm, Folio, Adagio, Mama Shelter, Tribe, Breakfree, ibis, ibis Styles e ibis budget ( no Camboja, Geórgia, Japão, México, Polónia, Rússia e Coreia do Sul), greet e Jo&Joe, exceto os hotéis destas marcas presentes na lista dos hotéis não participantes e marcas com exceção: 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.

- a garantia de disponibilidade não se aplica a determinadas datas. O calendário oficial das datas em que a garantia de disponibilidade não se aplica é colocado à disposição dos Membros no site all.com e é regularmente atualizado. É da responsabilidade do Membro tomar conhecimento dessas datas antes de cada reserva em que pretenda beneficiar desta garantia ([ver as datas de exceção disponíveis aqui](#)).

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

#### **9.3.1 Definição**

O Suite Night Upgrade (upgrade para suite por uma noite) é uma vantagem reservada aos Membros Platinum e superiores. Permite-lhes, em determinados hotéis participantes do grupo Accor, realizar uma estadia de uma noite numa «suite» pelo preço de um «quarto» escolhido pelo Membro aquando de uma reserva confirmada antecipadamente.

#### **9.3.2 Hotéis participantes do Suite Night Upgrade**

Os Membros só podem utilizar o seu Suite Night Upgrade nos hotéis do grupo Accor que ofereçam essa vantagem (lista dos hotéis disponível [aqui](#)).

Esta lista pode ser modificada em qualquer altura.

Para oferecer este benefício, um hotel tem de possuir no seu inventário «quartos» e «suites». Um hotel composto apenas por outros tipos de alojamento (bungalows, villas, etc.) está excluído e não permite a utilização do Suite Night Upgrade.

### 9.3.3 Modalidades de obtenção

Quando um Membro atinge ou obtém o status Platinum (em conformidade com o artigo 8.º das Condições Gerais de Adesão), recebe na sua conta dois (2) Suite Night Upgrades.

Quando o Membro Platinum atinge 18 000 Pontos Status, recebe na sua conta um segundo Suite Night Upgrade.

Além disso, o Membro recebe um Suite Night Upgrade adicional a cada 4000 Pontos Status suplementares, ou seja, um quarto Suite Night Upgrade com 22 000 Pontos Status, um quinto com 26 000 Pontos Status etc., com um máximo de doze (12) Suite Night Upgrades emitidos por cada ano civil.

Um Suite Night Upgrade é válido para uma (1) única noite. O Membro pode utilizar vários Suite Night Upgrades durante uma estadia de várias noites consecutivas, sob reserva de possuir o número de Suite Nights Upgrades necessários na sua conta.

Cada Suite Night Upgrade é válido até 31 de dezembro do ano seguinte à sua data de emissão (ano civil N+1). Não será possível qualquer prolongamento da validade antes ou após a data de validade de um Suite Night Upgrade.

Os Suite Night Upgrades são creditados exclusivamente na conta do Membro, visíveis online no site e na aplicação móvel Accor ALL App. Não será emitido qualquer Suite Night Upgrade em papel e estes títulos não podem ser enviados por e-mail.

Em contrapartida, o Membro é avisado por e-mail da disponibilização de cada Suite Night Upgrade na sua conta após a obtenção deste.

### 9.3.4 Modalidades de utilização

**Reserva obrigatória.** Para utilizar um ou mais Suite Night Upgrades durante uma estadia, é obrigatória uma reserva, que tem de ser feita antes da estadia.

A utilização de Suite Night Upgrades só é válida para uma reserva nova, e não pode ser adicionada a uma reserva já existente.

A reserva para uma estadia com Suite Night Upgrade só pode ser feita:

- No site all.com. O membro deve estar obrigatoriamente ligado à sua conta ALL para poder reservar online os Suite Night Upgrades.
- Na App Accor All
- Por telefone:
  - o Junto de uma das Centrais de Reserva Accor
  - o Ou junto de um dos hotéis participantes no Suite Night Upgrade, à exceção dos hotéis Fairmont, Raffles e Swissôtel. No caso destas três marcas, a reserva por telefone tem obrigatoriamente de ser feita através de uma central de reservas Accor.

Esta reserva só pode ser feita por telefone, através de uma das Centrais de Reservas Accor ou junto de um dos hotéis participantes no Suite Night Upgrade, à exceção dos hotéis Fairmont, Raffles e Swissôtel. No caso destas três marcas, a reserva tem obrigatoriamente de ser feita através de uma central de reservas Accor.

O Membro poderá reservar vários quartos e/ou suites quando fizer a reserva, mas só será autorizado um Suite Night Upgrade por noite e para a suite em que o Membro ficar.

**Estadia de várias noites.** Quando o Membro pretende realizar uma estadia de várias noites e possui apenas um (1) Suite Night Upgrade, poderá permanecer na suite durante todas as noites reservadas. Utiliza, então, o seu Suite Night Upgrade para uma noite, mas deverá liquidar a tarifa da suite a um preço sem desconto relativamente às outras noites da sua estadia. Se o membro não pretende reservar a Suite pela tarifa proposta, deverá, então, realizar outra reserva para as outras noites da sua estadia e escolher outro tipo de quarto. Isto implicará uma troca de quarto durante a sua estadia.

Para uma reserva de vários dias com tarifa constante, o Suite Night Upgrade será aplicado por defeito na primeira noite da estadia.

Para uma reserva de vários dias a uma tarifa variável (isto é, Suite com um preço diferente todas as noites), o Suite Night Upgrade será aplicado por predefinição sobre a noite elegível ou sobre a Suite mais cara.

De acordo com a disponibilidade durante a reserva, o consultor de reservas poderá propor ao Membro diferentes tipos de suites, correspondente a diferentes tipos de quartos com as suas tarifas associadas.

**Datas de exceção.** A utilização do Suite Night Upgrade está sujeita às mesmas datas de exceção que a garantia de disponibilidade proposta pelo Programa. O calendário oficial das datas nas quais a garantia de disponibilidade não se aplica é disponibilizado aos Membros no site all.com e é atualizado regularmente. Cabe ao Membro tomar conhecimento antes de cada reserva onde pretende beneficiar desta garantia (Datas disponíveis na página Vantagens e Status na rubrica «Quarto garantido») Ver as datas de exceção disponíveis [aqui](#).

#### **Reserva e data de validade.**

Se um Membro tiver um ou mais Suite Night Upgrades que expiram no dia 31 de dezembro do ano em curso (ano N), terá até às 23h59 CET do dia 31 de dezembro do ano N para fazer uma reserva e os utilizar.

Essa reserva pode ser para uma estadia ou no ano em curso (ano N), ou no ano seguinte (ano N+1), desde que a estadia termine (check-out) antes do dia 31 de dezembro do ano N+1.

Por exemplo, se um Membro tiver 2 Suite Night Upgrades que expiram no dia 31 de dezembro de 2022, poderá fazer uma reserva no dia 29 de dezembro de 2022 e utilizar os seus 2 Suite Night Upgrades numa estadia em março de 2023.

Por outro lado, se um Membro tiver feito uma reserva para uma estadia no ano seguinte (ano N+1) que inclua um Suite Night Upgrade que expira no dia 31 de dezembro do ano N e, no ano N+1, anular a sua reserva antes da sua estadia, o Suite Night Upgrade será considerado como tendo expirado e não será restituído para a sua conta. O reembolso da tarifa, por sua vez, rege-se-á pelas Condições Gerais de Venda associadas à tarifa selecionada no momento da reserva. A modificação de uma reserva com um Suite Night Upgrade obriga à anulação da reserva inicial e à criação de uma nova reserva.

**Datas de exceção.** A utilização do Suite Night Upgrade está sujeita às mesmas datas de exceção que a garantia de disponibilidade proposta pelo Programa. O calendário oficial das datas nas quais a garantia de disponibilidade não se aplica é disponibilizado aos Membros no site all.com e é atualizado regularmente. Cabe ao Membro tomar conhecimento antes de cada reserva onde pretende beneficiar desta garantia (Datas disponíveis na página Vantagens e Status na rubrica «Quarto garantido») Ver as datas de exceção disponíveis [aqui](#).

### 9.3.5 Quartos elegíveis

Os quartos elegíveis variam de acordo com cada hotel que oferece esta vantagem. Algumas suites estão sempre excluídas, por exemplo, as suites presidenciais ou suites de exceção.

Cada um dos tipos de «quarto» elegível para este benefício corresponde a um tipo de «Suite» definido, para cada um dos hotéis. Um quarto elegível pode não ser um quarto standard

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

### 9.3.6 Tarifas elegíveis

São elegíveis todas as tarifas públicas (incluindo a tarifa de Membro ALL - Accor Live Limitless e AccorPlus) e promocionais, à exceção das tarifas seguintes:

- As tarifas excluídas mencionadas no artigo 7.2 «Tarifas elegíveis para ganhar Pontos» das Condição Gerais de Adesão;
- As Ofertas Família;
- As Tarifas «Packages»;
- As Tarifas Day Use ;
- As Tarifas corporate;
- As tarifas dos cartões de assinatura Ibis Business e Accor Business Plus

### 9.3.7 Condições de Anulação e Alteração

As condições de venda habituais aplicam-se às reservas realizadas com um Suite Night Upgrade. Estas condições definem a possibilidade ou não de poder alterar ou anular sem custos uma reserva.

Em caso de anulação de uma reserva efetuada antes da estadia e no âmbito definido pelas condições de venda aceites durante a reserva as condições de venda aplicam-se em relação ao reembolso ou não das despesas incorridas pela referida reserva.

Por outro lado, se um Membro anular uma estadia, antes da data de início da estadia, para a qual já tinham sido utilizados um ou mais Suite Night Upgrades, eles ser-lhe-ão automaticamente restituídos e voltados a ser creditados na respetiva conta num prazo máximo de sete (7) dias, desde que os Suite Night Upgrades não tenham expirado no momento da data de cancelamento da reserva, conforme estabelecido no artigo e data de validade da secção 9.3.4.

Não serão possíveis alterações de datas reservadas com Suite Night Upgrade; a reserva deverá ser anulada e depois voltada a fazer (sem garantia de disponibilidade nem de tarifa idêntica).

O Suite Night Upgrade não será restituído ao Membro em caso de falta de comparência no dia da reserva ou de partida antecipada.

### 9.3.8 Vantagens que não podem ser combinadas

O Suite Night Upgrade não pode ser combinado com:

- A utilização de Pontos Rewards na reserva,
- A utilização de uma noite Stay Plus, vantagem oferecida aos membros do programa de subscrição Accor Plus
- O upgrade sujeito a disponibilidade oferecido a partir do status Gold
- Política de 'Melhor Preço Garantido'

### 9.3.9 Responsabilidade do Membro

A Accor reserva-se o direito de invalidar sem aviso prévio qualquer Suite Night Upgrade que tenha sido alvo de uma revenda ou de uma transferência em benefício de um utilizador que não o membro beneficiário ou que tenha sido adquirida por meios considerados fraudulentos.

## **9.4 Pequeno-almoço gratuito**

Esta vantagem oferece aos Membros, a partir do nível de Status Diamond, pequeno-almoço standard gratuito aos fins de semana (excluindo serviço de quarto e gratificações) para qualquer estadia elegível realizada nos hotéis participantes nessa oferta. A vantagem é oferecida ao Membro, assim como aos restantes ocupantes do quarto, salvo especificação em contrário indicada nas Condições Especiais da reserva.

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

- na App Accor All
- no site all.com
- por telefone contactando o hotel ou diretamente ao nosso centro de atendimento.

Caso uma reserva inclua vários quartos, só os ocupantes do quarto do Membro titular da reserva poderão beneficiar da oferta do pequeno-almoço gratuito.

Se o Membro se apresentar no hotel seja sem ter escolhido a oferta dedicada no momento da reserva, seja sem ter feito reserva, quando fizer o check-in pode pedir que o pequeno-almoço seja gratuito nos quartos/noites do fim de semana.

Por outro lado, se, ao fazer a reserva, o Membro escolher uma tarifa (que não a tarifa dedicada a esta oferta de pequeno-almoço) que já inclua o pequeno-almoço durante toda a estadia, não será efetuada nenhuma dedução retroativa do valor do pequeno-almoço (ou o seu reembolso, no caso de a reserva ter sido paga antecipadamente) nos quartos/noites do fim de semana.

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

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

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

Os hotéis com Lounge executivo oferecem pequeno-almoço no seu Lounge executivo.

Nos hotéis que não possuem Lounge executivo, o pequeno-almoço é servido no restaurante do hotel. Esta oferta não se aplica a Lounges Gold nos hotéis Fairmont. Esta oferta não está disponível para todos os hotéis participantes do programa ALL - Accor Live Limitless.

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

## **9.5 Oferecer o status Gold a uma pessoa da sua escolha.**

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

Condições de elegibilidade:

- O Beneficiário deverá ser um membro do Programa e ter um status Classic ou Silver.
- O Membro e o Beneficiário deverão ter aceite esses CGA e ter uma conta ativa (não suspensa, encerrada ou que já não esteja ativa).

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

Depois do status Gold ter sido atribuído ao Beneficiário, o Membro não poderá aproveitar essa vantagem até à data de vencimento do seu Status e não será possível cancelar ou modificar esta operação (no caso de uma mudança de ideias ou de um erro da parte do beneficiário, por exemplo). Se o Membro não usar esse benefício antes da data de vencimento do seu Status, perderá a oportunidade de oferecer um Status Gold.

Se o membro renovar o seu status no ano seguinte, ele irá beneficiar dessa vantagem novamente (sem a possibilidade de acumulação no caso de não ter usufruído da vantagem no anterior).

Para oferecer um status Gold, o Membro deverá ir a Status > Vantagens na secção 'Minha conta' em all.accor.com e inserir o endereço de e-mail associado ao cartão de fidelização do beneficiário. Se o Beneficiário atender às condições de elegibilidade mencionadas acima, o seu Status será imediatamente atualizado para Gold e será enviada uma confirmação por e-mail, mencionando o apelido e o primeiro nome do Membro que efetuou a oferta. É enviado um e-mail também para

o Membro a confirmar o uso do benefício, mencionando o nome completo do Beneficiário.

O Membro também pode aproveitar esse benefício entrando em contacto com a nossa equipa de Atendimento ao Cliente, que realizará o procedimento em seu nome. Deverá ser

comunicado o nome completo e o endereço de e-mail associado ao cartão de fidelização do beneficiário.

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

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

Se o Membro desejar oferecer o Status Gold a uma pessoa que não seja um membro do Programa, deverá primeiro convidar a mesma a aderir ao Programa e seguir as condições acima indicadas.

Um status só pode ser oferecido totalmente isento de encargos e não pode ser vendido a terceiros. Se for observada uma transação ou qualquer outra tentativa de vender a oferta do status, o Programa será obrigado a concluir a adesão do Membro envolvido e, se necessário, a adesão do Beneficiário envolvido, em conformidade com as condições definidas no artigo 12.2.

## **9.6 Dining & Spa Rewards : Rewards de Refeições e Spa**

**Membros Elegíveis.** Esta vantagem é oferecida a partir do estatuto de Diamond do Programa aos Membros que tenham atingido 26 000 pontos Status. A Dining and Spa Reward é um voucher/certificado eletrónico no valor de 10 EUR (dez euros), que pode ser utilizado por um Membro nas suas despesas em bares, restaurantes e spas nos hotéis participantes durante uma Estadia elegível. Lista dos hotéis participantes disponível [aqui](#).

Quando o Membro atinge 26 000 pontos Status no ano N, obtém um conjunto de dez (10) Dining and Spa Rewards válidas até ao final de dezembro do ano N+1. Sob nenhuma circunstância podem ser emitidas se a condição de atingir 26 000 pontos Status durante o ano civil não for cumprida.

**Condições de utilização.** As Rewards de Refeições e Spa são creditadas exclusivamente à conta do Membro, visível online no Website e na aplicação Accor All. Não será emitido nenhum voucher em papel nem os vouchers poderão ser enviados por e-mail. O Membro é notificado por e-mail do crédito das Dining and Spa Rewards na sua conta.

As Dining and Spa Rewards são válidas para todos os serviços de spa, incluindo os produtos vendidos nas lojas de spa. Podem ser utilizadas para pagar refeições no quarto, minibar e pequeno-almoço quando são adicionados à reserva como um extra. Se o pequeno-almoço já estiver incluído na tarifa do quarto, as Dining and Spa Rewards não podem ser utilizadas para pagar esta refeição. Dependendo da legislação em vigor no país do hotel, os vouchers podem não ser aceites como pagamento de bebidas alcoólicas. Estes não podem ser utilizados como pagamento de gratificações.

A utilização das Dining and Spa Rewards é exclusivamente reservada ao Membro e está sujeita à sua presença durante uma Estadia elegível no hotel. Podem ser utilizadas em qualquer



momento entre o check-in e o check-out, por forma a que o valor dos vouchers utilizados seja deduzido da fatura do Membro.

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

Assim que o voucher seja utilizado, não é possível cancelar o mesmo. Os vouchers utilizados não podem ser creditados novamente na conta do Membro.

O Membro pode utilizar entre 1 e 10 vouchers por estadia (entre a data do check-in e do check-out). Cada voucher só pode ser utilizado se o Membro gastar um mínimo de dez (10) euros (incluindo impostos) em alimentos e bebidas e/ou serviços de spa. Por exemplo, o Membro não pode utilizar dois vouchers para pagar uma despesa de 15 euros. Não será dado ao Membro qualquer troco ou reembolso.

O Membro deve utilizar as formas de pagamento normalmente aceites no hotel para pagar o montante não coberto pelos vouchers.

O montante do(s) voucher(s) utilizado(s) será convertido na moeda local do hotel de acordo com a taxa de câmbio de referência do grupo Accor vigente no momento do pagamento, conforme extraído da base de dados "Multimoedas" (base de dados de informação monetária ou financeira do banco Reuters).

A vantagem pode ser combinada com ofertas promocionais e a utilização de pontos Reward.

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

Os vouchers não são reembolsáveis e não podem ser trocados por dinheiro em parte ou na totalidade. Os vouchers não podem ser vendidos ou transferidos a terceiros. Se se verificar uma transação ou qualquer tentativa de venda de um voucher, a Accor reserva-se o direito de cancelar os vouchers em questão e de rescindir a inscrição do Membro envolvido, de acordo com as condições discriminadas no ponto 12.2.

## 10. UTILIZAÇÃO DOS PONTOS REWARDS

Para todos os efeitos úteis, importa salientar que apenas o titular do cartão pode utilizar os Pontos Rewards da sua conta.

Os Membros podem usar os seus Pontos Rewards para obter Recompensas que pode consistir, especificamente, em:

- uma redução do montante da respetiva fatura emitida por ocasião de uma Estadia Elegível

- vantagens em determinados Parceiros, de modo especial convertendo os pontos Reward em pontos de outros programas de fidelização Parceiros (por exemplo, milhas em programas de fidelização de uma companhia aérea);

ou

- produtos ou serviços obtidos através da loja online do Programa ("Limitless Experiences") nos países em que a loja esteja disponível.

Os Membros também podem doar os seus pontos Reward a organizações ou fundações

escolhidas pelo programa ALL e cuja lista pode ser consultada em [all.accor.com](http://all.accor.com)

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

- A presença do Membro no hotel durante toda a estadia e a apresentação do seu cartão de membro são obrigatórias;
- os pontos Reward só podem ser utilizados para Estadias Elegíveis se forem ganhos pontos ALL - Accor Live Limitless de acordo com o estipulado no artigo 7 das condições gerais do Programa;
- Os pontos Reward não podem ser utilizados em algumas tarifas ou ofertas promocionais
- os pontos Reward podem ser utilizados em reservas num hotel participante feitas através do site [all.accor.com](http://all.accor.com), da aplicação Accor All, da central de reservas telefónicas Accor ou em reservas feitas diretamente junto do hotel participante; os pontos Reward também podem ser utilizados diretamente na receção de um participante durante uma Estadia Elegível;
- No sítio Web e na APP ALL.com, os pontos Reward só podem ser utilizados para um mínimo de 1.000 pontos Reward. Isto dá-lhe direito a um desconto de 20 euros sobre o preço total da reserva, incluindo todas as taxas e despesas incluídas no momento da reserva. Algumas taxas não podem ser pagas com os seus pontos Reward. 2.000 pontos Reward dão direito a um desconto de 40 euros na reserva, e os pontos Reward (após 2.000 pontos Reward) só podem ser utilizados em múltiplos de 2.000 pontos Reward. O membro não pode utilizar um número de pontos Reward que lhe dê direito a um desconto superior ao preço total do alojamento ou da despesa em causa; O membro deve utilizar os meios de pagamento habitualmente aceites online ou no hotel para completar o pagamento do preço não coberto pelo desconto dos pontos Reward obtidos.
- As reservas por um valor sujeitas a pré-pagamento (em que não é autorizado cancelamento e alterações) não podem ser efetuadas usando apenas Pontos Rewards, devem incluir uma parte paga por cartão de débito ou de crédito;
- não é possível utilizar os seus pontos Reward para uma Day Use.
- aquando de uma reserva feita com pontos Reward no site [all.com](http://all.com), podem ser utilizados até 1 000 000 pontos Reward, em incrementos de 2000 pontos Reward;
- Os Pontos Rewards podem ser usados diretamente no hotel em qualquer altura durante uma Estadia Elegível, entre o Check-in e o Check-out do Membro;
- Usar Pontos Rewards para obter um desconto no valor do alojamento ou de uma despesa cobrada numa moeda que não o euro irá implicar a aplicação da taxa de câmbio de referência do grupo Accor, extraída da base de dados «Multimoedas» (base de dados de informação monetária e financeira do banco Reuters). Esta taxa será aplicada:
  - aquando do Check-out pela utilização de Pontos Rewards numa reserva que não exige pré-pagamento;

- aquando do pagamento pela utilização de Pontos Rewards numa reserva que exige pré-pagamento;
  - aquando do pedido de utilização de Pontos Rewards diretamente no hotel durante uma estadia;
- Os Pontos Rewards usados por um Membro só podem ser creditados novamente na conta do Membro nos seguintes casos:
- cancelamento automático de uma reserva realizado com Pontos Rewards devido a falha no pagamento ou recusa de pagamento;
  - cancelamento de uma reserva realizada com Pontos Rewards efetuado pelo Membro antes do Check-in com taxas em que os cancelamentos e alterações são autorizados;
  - alteração da reserva realizada com Pontos Rewards por parte do Membro originando uma redução do número de Pontos Rewards usados quando efetuou a reserva original, com taxas em que os cancelamentos e alterações são autorizados (exceto se o Membro já tiver feito o Check-in);
  - caso o Membro não compareça no hotel no seguimento de uma reserva com Pontos Rewards com taxas em que os cancelamentos e alterações são autorizados (o valor da primeira noite ainda será cobrado);
- os Pontos Rewards não serão novamente creditados caso um Membro peça para alterar ou cancelar uma reserva realizada com Pontos Rewards com taxas em que os cancelamentos e alterações não são autorizados;
- os Pontos Rewards não serão creditados novamente se os Pontos Rewards expiraram entre a reserva e o cancelamento de uma Estadia Elegível reservada pelo membro com os seus Pontos Rewards;
- os Pontos Rewards usados diretamente num hotel participante durante uma estadia não podem ser novamente creditados após a o hotel autorizar a utilização dos seus Pontos Rewards pelo Membro.

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

- As Estadias Elegíveis e despesas efetuadas, elegíveis no âmbito das presentes condições gerais, aqui definidas, pagas na totalidade através de Pontos Rewards, contudo, dão ao membro direito a acumular Noites Status, desde que as condições para esta acumulação, descritas nas CGA do Programa, sejam cumpridas.
- As Estadias Elegíveis e despesas elegíveis efetuadas usando em parte Pontos Rewards são elegíveis para o ganho de pontos sobre o valor total após a dedução dos Pontos Rewards.
- Os Pontos Rewards só podem ser usados para eventos profissionais (seminários, conferências, etc.) por uma pessoa que tenha aproveitado a oferta para organizadores de reuniões conhecida como “Meeting Planner”, de acordo com as condições específicas desta oferta, consultáveis [aqui](#).

A obtenção de Recompensas junto de outros Parceiros (nomeadamente, a conversão de pontos de outros programas de fidelização) está condicionada ao cumprimento de todas as

condições aplicadas, estipuladas por cada Parceiro (número de pontos Rewards necessários para a obtenção da Recompensa, datas, disponibilidades, etc). No caso dos Parceiros que permitam a conversão de pontos Reward do Programa, essa conversão de pontos Reward só poderá ser creditada numa conta registada no Parceiro sob o mesmo nome que o do Membro. Feita uma conversão pela primeira vez, a conta do Membro no Programa e a sua conta no Parceiro ficam ligadas: essa conta no Parceiro já não poderá ser associada a outra conta do Programa.

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

Estas condições podem ser consultadas na rubrica Parceiros do Programa no site [all.accor.com](http://all.accor.com).

A obtenção de recompensas na loja «Limitless experiences» está sujeita ao cumprimento das condições gerais de utilização da loja e às condições gerais estabelecidas por cada parceiro em que os produtos ou serviços podem ser encomendados. O Membro pode consultar estas condições e é convidado a aceitá-las no momento da encomenda na loja.

As Recompensas obtidas na loja "Limitless Expériences" graças à utilização de pontos Reward não podem ser revendidas.

Em caso algum a utilização de Pontos Rewards pode dar origem a qualquer recompensa monetária, incluindo uma devolução em dinheiro.

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

## **11. QUESTÕES RELATIVAS À CONTA DO MEMBRO**

### **11.1 Reclamação por falta de pontos na rede de hotéis participantes**

Se o Membro verificar que os seus Pontos não foram corretamente creditados num prazo de 7 dias após a sua data de Check-out para uma Estadia Elegível, pode pedir que o seu saldo seja atualizado nos 6 meses a seguir a essa data. Para isso, basta-lhe seguir o procedimento "Indicar os Pontos em falta", acessível a partir da sua conta ou apenas na rubrica «Contactos» em « Serviços» do Site [all.com](http://all.com) ([acessível aqui](#)).

Para o processamento do seu pedido, o Membro deverá juntar uma cópia da fatura liquidada do hotel em causa. Essa fatura não deve incluir rasuras manuscritas, fazendo apenas fé o modelo impresso pelo hotel, e deve ser, obrigatoriamente, emitida em nome do Membro que efetua a reclamação.

A tomada em consideração de uma reclamação devidamente justificada implicará o registo correto de pontos Reward na conta do Membro, e a tomada em consideração de pontos Status para o ano civil em que a estadia a que a reclamação se refere ocorreu. Se a tomada em consideração correta de pontos Status em falta tivesse permitido ao Membro beneficiar de um nível de Status diferente, fruto da aplicação do estipulado no artigo 8 acima, esse nível de Status será atribuído ao Membro para o resto do ano civil em curso.

Se ao Membro for erradamente recusado um crédito de Pontos ou uma vantagem relativa ao seu estatuto, a responsabilidade da ACCOR limitar-se-á ao registo correto dos Pontos na sua conta.

## **11.2 Reclamação por falta de pontos associados a uma insígnia Parceira**

Para qualquer questão relativa à acumulação dos Pontos Rewards ganhos em Parceiros do Programa, o Membro deve seguir o procedimento “Indicar Pontos em falta nos Parceiros”, acessível a partir da sua conta ou apenas na rubrica «Contacto» em «Serviços» do Site [all.accor.com](http://all.accor.com) ([acessível aqui](#)) e anexar todos os documentos comprovativos necessários.

É necessário um prazo mínimo de 6 semanas a contar da prestação do serviço pelo Parceiro até o Membro poder fazer um pedido de Regularização. O prazo máximo para o envio do pedido de regularização é específico de cada Parceiro e é mencionado na rubrica dedicada ao programa de fidelização do Site.

Para dar lugar ao crédito de Pontos Rewards, a fatura liquidada correspondente à reclamação deve obrigatoriamente ser emitida em nome do Membro que efetua a reclamação.

No âmbito da conversão de Pontos Rewards em Pontos de outros programas de fidelização ou em milhas aéreas, a responsabilidade da ACCOR termina no momento da confirmação do pedido de conversão junto do programa Parceiro. Se, em contrapartida, os Pontos Rewards foram debitados da sua conta, mas os seus Pontos ou milhas aéreas não foram creditados na sua conta do programa Parceiro num prazo de 6 semanas, pede-se ao Membro que contacte o gestor do seu programa num intervalo de tempo adequado ao programa em questão.

## **12.CONDIÇÕES E PROCEDIMENTOS DE SUSPENSÃO OU RESCISÃO**

### **12.1 Rescisão por iniciativa do membro**

O Membro pode decidir, a qualquer momento, deixar de fazer parte do Programa. Basta-lhe enviar um pedido para esse efeito a partir da rubrica «Serviços» ou em «Contacte-nos» do Site [all.accor.com](http://all.accor.com) ([acessível aqui](#)).

### **12.2 Suspensão ou rescisão por iniciativa da ACCOR**

Qualquer utilização do cartão ALL - Accor Live Limitless contrária às presentes CGA do Programa poderá, por conveniência da ACCOR:

- provocar a suspensão temporária da adesão do Membro por um período livremente definido pela ACCOR que, todavia, não poderá exceder três (3) meses (o “Período de Suspensão”);
- provocar o cancelamento da adesão, ou seja, anulação imediata do cartão, das suas vantagens, fecho da conta e supressão da totalidade de pontos ganhos, sem que o Membro possa reclamar qualquer indemnização, seja a que título for.

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

Em caso de falecimento de um Membro, a ACCOR fechará a conta do mesmo e anulará todos os pontos Status e Rewards, bem como as Noites Status acumuladas por este Membro, após receção da declaração solicitada pelo Serviço de Apoio ao Cliente.

### **12.3 Efeitos da suspensão**

Durante o Período de Suspensão, o Membro não poderá utilizar os seus Pontos Rewards, nas condições previstas no artigo 10º das presentes.

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

- eliminar a medida de suspensão, caso em que o Membro pode beneficiar novamente das vantagens e serviços propostos aos Membros e converter os seus Pontos Rewards;

ou

- pronunciar a rescisão da adesão de acordo com as disposições do presente artigo 12.

### **12.4 Efeitos da rescisão**

Em todos os casos de cancelamento da adesão, o fim da adesão implica uma saída total do Programa e o fim definitivo de toda e qualquer relação entre a ACCOR e o Membro no âmbito do Programa. Essa saída implica também a supressão de todos os pontos acumulados à data desse cancelamento.

## **13.COMUNICAÇÕES DO PROGRAMA**

O Membro pode tomar conhecimento de quaisquer informações relacionadas com a sua adesão ao Programa (designadamente os números de Pontos que possui, bem como o saldo de Noites Status e o movimento da sua conta) consultando o site [all.accor.com](http://all.accor.com) na sua conta-cliente. Em conformidade com o artigo 4.1, recorda-se que a adesão ao Programa implica a aceitação das comunicações eletrónicas relacionadas com o funcionamento e os serviços propostos pelo Programa (mensagens informativas, saldos de pontos, etc...). Se o Membro deixar de pretender receber essas informações inerentes à vida do Programa, deverá solicitar a sua exclusão do mesmo (ver o procedimento descrito no artigo 12.1).

Além disso, qualquer Membro se pode registar para receber as comunicações eletrónicas do Programa com o objetivo de informar sobre ofertas, promoções e vantagens associadas ao Programa. Se um Membro não quiser receber as comunicações comerciais, pode cancelar o seu registo em qualquer altura, seja *através* do link de cancelamento constante dessas comunicações, seja *através* da sua conta de hóspede. Este cancelamento não tem consequências para a sua adesão.

## **14.PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

**Os dados pessoais dos Membros são tratados e protegidos da forma descrita no "[Plano de proteção dos dados pessoais Accor](#)". Este artigo 14 tem por objetivo chamar a atenção dos**

## **Membros para os pontos essenciais relativos à utilização dos seus dados pessoais no âmbito da sua adesão ao Programa.**

Os dados compilados no momento da sua inscrição ou durante o período da sua adesão ao Programa são tratados pela Accor SA, responsável pelo processamento, cuja sede se situa em 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, França.

Os dados dos Membros são tratados:

- para as necessidades da execução das presentes condições gerais do Programa e a gestão da adesão dos Membros ao Programa de fidelização.
- com base no interesse legítimo, para as necessidades das atividades de marketing da Accor SA (incluindo campanhas de marketing direcionadas), e
- com base no consentimento dos Membros, para lhes enviar as comunicações comerciais do Programa.

Os dados dos Membros são comunicados:

- às pessoas autorizadas das entidades do grupo Accor responsáveis pelo funcionamento do Programa, bem como aos respetivos fornecedores de serviços; e
- aos Parceiros do Programa (hotéis, companhias aéreas e outros Parceiros contratuais), conquanto esta comunicação seja necessária para que os Membros possam beneficiar das vantagens a que têm direito em resultado da sua qualidade de Membro. Importa precisar que, salvo consentimento expresso dos Membros, os endereços de e-mail dos Membros não são comunicados aos Parceiros para que estes possam enviar as suas próprias comunicações comerciais.

Os dados dos Membros podem ser transferidos para países que não garantam um nível adequado de proteção. Assim sendo, são implementadas garantias adequadas e adaptadas, das quais os Membros podem pedir cópia. De facto, e dependendo das circunstâncias, os dados relativos aos Membros podem ser transmitidos a destinatários situados em países que não sejam Estados-Membros da UE, para as seguintes finalidades:

- a Parceiros, com vista à gestão das transferências dos pontos Reward e à gestão de reclamações. A lista dos Parceiros e companhias está acessível na rubrica dedicada ao programa de fidelização do Site ([acessível aqui](#)). Esta transferência, para a qual o Membro dará o seu consentimento expresso em cada transferência, é necessária para a execução do seu pedido de transferência de Pontos Rewards ou de milhas;
- a entidades e hotéis que participem no Programa, sendo esta transferência necessária à execução do contrato celebrado entre o Membro e o responsável pelo tratamento;
- a fornecedores de serviços externos que disponham de call centers para tratar das reclamações, de acordo com a área que lhes tenha sido confiada e estando estas transferências de dados contratualmente enquadradas.

Também implementa, com base no seu interesse legítimo, um tratamento de dados de carácter pessoal com o objetivo de detetar e gerir as anomalias, em especial as fraudes, que podem ocorrer aquando da adesão de um Membro ou do ganho ou utilização do Pontos. Os dados recolhidos neste âmbito destinam-se ao pessoal habilitado, aos seus fornecedores e, se



necessário, aos Parceiros do programa de fidelização, bem como ao gerente do hotel afetado por um anomalia.

Ao escrever para [data.privacy@accor.com](mailto:data.privacy@accor.com), qualquer Membro tem o direito de solicitar acesso aos respetivos dados pessoais, retificação, eliminação, limitação ou oposição ao tratamento, portabilidade dos seus dados, assim como a possibilidade de dar instruções sobre como esses dados devem ser tratado após a sua morte (que esperamos que seja o mais tarde possível!). Todos os Membros têm ainda o direito de apresentar uma reclamação junto de uma autoridade de supervisão.

## **15. ACEITAÇÃO DAS CONDIÇÕES GERAIS DE UTILIZAÇÃO DE ADESÃO DO PROGRAMA, RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS E LEGISLAÇÃO APLICÁVEL**

Qualquer subscrição ao Programa implica a aceitação sem reservas das CGA do Programa por parte dos Membros. As presentes CGA prevalecem sobre quaisquer CGA anteriores.

Em caso de litígio entre um Membro e a Accor sobre contestação relativa às presentes CGA do Programa, o Membro pode recorrer a um procedimento de mediação convencional ou a qualquer outro modo alternativo de resolução dos diferendos, nas condições previstas pela legislação aplicável.

Após ter informado o Serviço de Apoio ao Cliente da Accor através da rubrica «Contacte-nos» do Site ([acessível aqui](#)), para tentar resolver o litígio de forma amigável, e em caso de resposta negativa ou ausência de resposta num prazo de sessenta (60) dias a partir da informação, o Membro pode recorrer ao Mediador do Turismo e Viagens – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

As modalidades de consulta do Mediador e os seus dados estão disponíveis no site [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel).

- A consulta do Mediador pode ser feita num prazo de doze (12) meses após a primeira reclamação. As informações de contacto do Mediador bem como os meios de consulta encontram-se disponíveis na rubrica 'Ajuda'.

- O formulário para apresentar o caso de litígio ao Mediador está acessível [aqui](#).

- O Membro é igualmente informado pela ACCOR da possibilidade de optar por um processo de arbitragem tradicional, ou qualquer outro método europeu de resolução de litígios online ao qual pode recorrer e aceder [aqui](#).

O Membro tem liberdade para aceitar ou recusar a mediação e, em caso de recurso à mediação, cada parte é livre de aceitar ou recusar a solução proposta pelo mediador.

Quaisquer problemas relacionados com a interpretação ou execução das presentes CGA do Programa serão sujeitas, na ausência de acordo amigável nas condições acima, à competência exclusiva dos tribunais competentes de Paris, e o mesmo em caso de urgência, execução da garantia ou de pluralidade de defensores. Tendo em conta o que precede, o Membro, na qualidade de consumidor, pode decidir resolver qualquer litígio perante tribunais do seu local de residência, à sua escolha, perante qualquer outro tribunal territorialmente competente em virtude do Código do Processo Civil e em conformidade com o artigo R. 613-3 do Código de Consumo.

As Condições Gerais de Adesão do Programa são regidas pela legislação francesa sem prejuízo de disposições obrigatórias e protetoras eventualmente aplicáveis no país de residência dos consumidores.

## 16. INFORMAÇÕES ADICIONAIS

Quaisquer informações e esclarecimentos relativos ao Programa, designadamente sobre os serviços suplementares propostos por cada um dos hotéis participantes e as vantagens dos Parceiros, estão disponíveis na rubrica dedicada ao programa de fidelização do Site.



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