



# \ ÜYELİK HÜKÜM VE KOŞULLARI \

## İçindekiler

1. PROGRAMIN ÖZELLİKLERİ
2. TANIMLAR
3. PROGRAMA KATILAN OTELLER
4. PROGRAM ÜYELİĞİ
  - 4.1. Üyelik koşulları
  - 4.2. Üyelik şartları
  - 4.3. Konuk hesabı
5. KART KULLANIMI
6. ÜYELİĞİN ASKIYA ALINMASI VEYA FESHEDİLMESİ
7. ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS PUANLARI KAZANMA
  - 7.1 Puan kazanma ile ilgili genel hususlar
  - 7.2 Uygun Konaklama kapsamında Puan kazanma.
    - 7.2.1. Uygun Konaklamalar karşılığında Puan kazanmaya uygun tarifeler
    - 7.2.2. Uygun Konaklama kapsamında uygun harcamalar.
    - 7.2.3. Uygun Konaklama kapsamında Ödül Puanı kazanma ölçeği.
    - 7.2.4. Uygun Konaklama kapsamında Statü Puanı kazanma ölçeği.
  - 7.3. Yemek Kampanyası kapsamında (konaklama dışında bar ve restoranlarda) Ödül Puanı kazanma
    - 7.3.1. Accor All uygulaması aracılığıyla ödeme
    - 7.3.2. Ödeme terminali aracılığıyla ödeme
  - 7.4. Uçuş + otel kampanyası ile Statü Puanı ve Ödül Puanı kazanma
  - 7.5. Partner markalarda Ödül Puanı kazanma
  - 7.6. Özel teklifler ve kampanya işleyişi
8. STATÜ
9. KATILIMCI OTELLERDE ÜYELERE SUNULAN AVANTAJ VE HİZMETLER
  - 9.1. Tüm Üyeler için geçerli Program avantaj ve hizmetleri
  - 9.2. Müsaitlik garantisi
  - 9.3. Özel avantaj: Suite Night Upgrade (bir gece için süit yükseltmesi)
  - 9.4. Hafta sonu kahvaltı kampanyası
  - 9.5. Seçilen bir kişiye Gold Statü Seviyesi verme
  - 9.6. Dining & Spa Rewards
10. ÖDÜL PUANLARINI KULLANMA

11. ÜYE HESABI İLE İLGİLİ SORULAR
  - 11.1. Katılımcı oteller ağıında eksik puan şikayeti
  - 11.2. Partner markada eksik puan şikayeti
12. ASKIYA ALMA VEYA FESİH KOŞULLARI VE PROSEDÜRLERİ.
  - 12.1. Üyenin inisiyatifıyla fesih
  - 12.2. ACCOR'un inisiyatifıyla askıya alma veya fesih.
  - 12.3. Askıya almanın etkileri
  - 12.4. Feshin etkileri
13. PROGRAM İLETİŞİMLERİ
14. KİŞİSEL VERİLERİN KORUNMASI
15. PROGRAM ÜYELİK KOŞULLARININ KABULÜ, ANLAŞMAZLIKLARIN ÇÖZÜMÜ VE GEÇERLİ KANUNLAR
16. EK BİLGİLER

### 30. Nisan 2024' den itibaren

#### 1. PROGRAM AÇIKLAMASI

Merkez ofisi 82, rue Henri Farman, CS 20077- 92445 Issy-Les-Moulineaux - Fransa adresinde kayıtlı bulunan ve Nanterre Ticaret ve Şirketler Sicili'nde B 602 036 444 numarasıyla tescil edilmiş bir anonim şirket olan ACCOR SA tarafından işletilen ve ACCOR SA'nın müşteri sadakati ile ilgili konuları ile ilgilenen ALL - Accor Live Limitless sadakat programı (Program), Üyelerine Programa katılan Accor Grubu otellerinde ve Program Partnerlerimizde aşağıda belirtilen çeşitli avantajlardan faydalanmalarını sağlamak için tasarlanmıştır.

Bu Program bu genel üyelik koşullarına ("Program Üyelik Hüküm ve Koşulları") göre yönetilir. Program Üyelik Hüküm ve Koşulları [all.com](http://all.com) adresinde ve Accor ALL uygulamasında ("Web Sitesi/Siteleri") mevcuttur. Accor bunları dilediği gibi değiştirme hakkını saklı tutmaktadır. Değiştirilen Program Üyelik Hüküm ve Koşulları Web Sitesinde çevrim içi olarak yayınlandıkları tarihte geçerli olur ve bunların yayınlanmasından sonra Web Sitesinde dolaşan herhangi bir kullanıcı tarafından kayıtsız şartsız kabul edilmiş sayılır. Geçerli Program Üyelik Hüküm ve Koşulları Web Sitesinde yayımlandığı gün geçerli olan hüküm ve koşullardır.

ALL Programı sadece Üyenin ikamet ettiği ülkenin kanunlarının buna izin vermesi hâlinde geçerlidir. Aksi hâlde üyelik hükümsüz ve geçersizdir.

#### 2. TANIMLAR

- **Avans:** Belirli otellerde bazen alınan, ancak Puan kazandırmayan nakit avans.
- **Check-in:** Otele geliş tarihi.
- **Check-out:** Otelden ayrılış tarihi.
- **Day use:** Check-in ve check-out işlemlerinin aynı günde olması kaydıyla, bir otel odasının veya ofis alanının sadece gündüz kullanılması.
- **Yemek Kampanyası:** otelde konaklamaya gerek olmaksızın katılımcı bar ve restoranlarda Ödül Puanı kazanma kampanyası.

- **Uygun Kart:** (kullanılması durumunda) Üyeye Yemek Kampanyası kapsamında Ödül Puanı kazanma olanağı tanıyan kartları ifade eder.

- **Minimum tutar:** tüm vergiler dahil 1€ ve puanla ödeme yapılması durumunda 1.000 Ödül Puanı üzeri tutarı ifade eder. Otelin belirlediği minimum ödeme tutarı Yemek Kampanyası kapsamındaki minimum işlem tutarından önceliklidir

- **Katılımcı restoran ve barlar:** Üyenin Yemek Kampanyası kapsamında Ödül Puanı kazanabileceği (veya uygun durumlarda kullanabileceği) tüm restoran ve/veya barları ifade eder

– **Düzeltilme:** Bir Üyenin şikâyeti veya Programdaki bir hatadan dolayı düzeltilen kredi puanları.

– **İşlem:** Bir üyenin hesabına puan yansıtılması veya puan kullanılması.

– **Misafir:** Bir odayı gecelik konaklama veya günlük kullanım (Day Use) amaçlı olarak kullanan (Program Üyesi olmayan) kişi.

– **Ödül:** Üye tarafından kazanılan Ödül Puanlarının kullanılması suretiyle alınan herhangi bir hizmet, ürün veya avantaj.

– **Partner:** Bir Accor Grubu markası tarafından işletilmeyen, ancak buna rağmen aşağıda belirtilen iki yöntemden birini kullanarak Programa katılan bir şirket: Üyelere kendi ağında yaptığı harcamalarda ALL – Accor Live Limitless Ödül Puanları kazanma olanağı vererek; ve/veya Ödül Puanlarının kendi sadakat programına transfer edilmesine veya bunun tersinin yapılmasına olanak sağlayarak. Partnerler ulaşım, tatil, perakende ve turizm dâhil olmak üzere, birçok sektörde faaliyet gösterebilirler.

– **Puan:** Programa katılan bir otelde konaklama yaparak, bir Partnerden uygun bir hizmet satın alarak veya uygun kampanyalar veya promosyonlar bağlamında belirli bir ölçüte göre Üye tarafından kazanılan birim. Ödül Puanları ve Statü Puanları olmak üzere, hesaplamaları ayrı olarak yapılan ve kombine edilemeyen iki puan türü mevcuttur.

- **Ödül Puanı:** Üyenin kazandığı ve ödemelerinde kullanabileceği puanlar.

- **Statü Puanları:** Üyeye programın çeşitli Statü seviyelerine erişme olanağı sağlayan ve Üye tarafından Madde 7.8'de tarif edilen şekilde kazanılabilen puanlardır.

– **Üye:** Programın Genel Üyelik Koşullarını kabul etmiş olan bir misafir.

– **Uygun Konaklama:** Accor dağıtım kanalları (Web siteleri, Accor rezervasyon ofisi, oteller) ve Accor rezervasyon ofisine otomatik olarak bağlanan geleneksel seyahat acenteleri aracılığıyla katılımcı bir otelde uygun (Madde 7.1 "Puan Kazanmaya Uygun Fiyatlar"da tanımladığı şekilde) fiyatlar üzerinden rezerve edilen konaklama. Bir satıcı, tur operatörü veya üçüncü taraf bir çevrim içi seyahat acentesi (Expedia.com, booking.com vs. gibi) aracılığıyla rezerve edilen konaklamalar Uygun Konaklama olarak kabul edilmez ve Puanlar veya bir Statü seviyesine yönelik Uygun Geceler kazandırmaz.

– **Statü:** Üyenin belirli bir süre zarfında kazandığı Statü Gecelerinin veya Statü Puanlarının sayısına bağlı olarak (i) Üyenin elde edeceği avantajları ve (ii) Ödül Puanı kazanma ölçөгünü belirleyen seviye.

– **Statü Gecesi:** Bir Üye tarafından gerçekleştirilen, Statü Puanları kazandıran ve Madde 8'de sunulan tabloya göre bir Statü seviyesine ölçmeye yönelik olarak hesaba katılan gecelik bir konaklama. Sadece programdaki bir katılımcı otelde gerçekleştirilen bir konaklamanın bir

parçası olarak, aşağıdaki Madde 7.1 ve 7.2'de tanımlandığı şekilde Puanlar kazanmaya uygun bir fiyat üzerinden ve uygun bir dağıtım kanalı aracılığıyla rezervasyonu bir Üye tarafından yapılmış bulunan gecelik konaklamalar uygun olarak kabul edilir.

### 3. PROGRAM KATILAN OTELLER

All.accor.com web sitesinin Sadakat sayfasında listelenen oteller ve markalar hariç olmak üzere, Programa katılan oteller Accor markası altında işletilen otellerdir ([katılımcı oteller ve markalar ile istisna olan otel ve markaların listesine göz atın](#)).

Bir otel veya marka Accor ağına katıldığında veya katılımcı bir otel olarak Programa kayıt yaptırdığında, Üyeler o andan itibaren yapacakları uygun konaklamalardan Puanlar kazanabilecek ve Programla ilişkili diğer avantajlardan yararlanabilecektir.

Bir otel bir Üye rezervasyon yaptıktan sonra, fakat Üye fiilen konaklamadan önce Accor ağından ayrılırsa veya katılımcı bir otel olmayı sonlandırır, bu Üye:  
- Puanlar kazanmayacak ve otelde konaklaması sırasında Statü ile ilişkili herhangi bir hizmetten veya avantajdan faydalanamayacaktır;

- otelin katılmış olabileceği herhangi bir özel kampanyadan yararlanamayacaktır;  
- ilgili durumlarda rezervasyonunun tümü veya bir kısmı için kullandığı Ödül Puanları iade edilecek ve oteldeki rezervasyon için kullanılan Ödül Puanları miktarına karşılık gelen tutarı doğrudan otele ödemesi istenecektir.

Accor bu gibi bir durumdan etkilenen Üyeleri konaklamalarından önce makul bir süre içerisinde bilgilendirmek için her türlü çabayı gösterecektir.

### 4. PROGRAM ÜYELİĞİ

#### 4.1 Üyelik Koşulları

Program yasal olarak reşit sayılan veya Üyenin ikamet ettiği ülkede yasal olarak sözleşme imzalama yetkisine sahip olan herkese açıktır.

Program üyeliği ücretsizdir.

Üyenin Statüsüne ve/veya seçimine bağlı olarak, üyeler kendilerine fiziksel olarak gönderilen veya elektronik olarak çevrim içi kullanılabilen bir sadakat kartına sahip olurlar. İster fiziksel, ister elektronik formatta olsun, üyelik kartı nama özel ve kesinlikle şahsidir. Bu kart satılamaz, ödünç verilemez veya devredilemez. Üyelik kartı bir ödeme aracı değildir ve bir rezervasyonu garantilemek için kullanılamaz. Kartta Üye adı, bireysel kimlik numarası ve Statünün son geçerlilik tarihi bilgileri yer alır (Silver statüsünden itibaren - aşağıdaki 8. Maddeye göz atın). Kurala göre her üye sadece bir tane ALL - Accor Live Limitless kartına sahip olabilir. Kart sadece kart üzerinde adı yer alan Üye tarafından kullanılabilir.

Programa katılmak için geçerli bir bireysel e-posta adresi gerekmektedir. Aynı e-posta adresi birden çok kişi tarafından kullanılamaz. Üyeler Programa katılmakla Program tarafından sunulan faaliyetler ve hizmetlerle ilgili elektronik posta (bilgilendirme mesajları, hesap özetleri, vs.) almayı kabul etmiş olurlar. Üyenin, Programın işleyişi için gerekli olan bu bilgileri almayı arzu etmemesi hâlinde Madde 12.1'de yer alan Programı sonlandırma prosedürünü takip etmesi gerekecektir.

Program Üyeleri Programın herhangi bir zamanda tümüyle veya kısmen değiştirilebileceğini kabul etmektedir. Uygulanmalarından makul bir süre önce, Üyeler Program üzerinde yapılan ve onların Programla ilişkili hak ve yükümlülüklerini önemli derecede değiştiren değişiklikler hakkında özellikle all.com sitesi ve/veya elektronik iletişim yolları aracılığıyla olmak üzere, bilgilendirileceklerdir. Üyeler üyeliklerini Madde 12.1'de belirtilen şekilde sonlandırma olanağına sahiptirler. Değişikliklerin yürürlüğe girdiği tarihten sonra Programa katılmak Üyenin bunları kabul ettiği anlamına gelir.

## 4.2 Programa Üye Olarak Kayıt Olma

Bir Misafir, Programa aşağıdaki şekillerde katılabilir:

- Programa katılan bir otelde konaklanması sırasında;
- all.accor.com internet sitesinden çevrim içi kayıt olarak;
- Accor ile iletişime geçerek telefonla rezervasyon ofisinden;
- veya Misafire sunulan başka herhangi bir yöntem ile.

Konuk, üyeliği için gereken ve zorunlu unsurları sağlayacaktır.

Yeni Üye, Programın Genel Üyelik Koşullarını kabul etmek zorundadır.

Yeni Üyeler katılım koşullarına bağlı olarak Program Üyelik Hüküm ve Koşullarını çevrim içi olarak veya otelde kabul etmelidir.

Kabul işleminden sonra Üye, all.com internet sitesinin (Ödül puanlarına erişmek, misafir hesabına erişim, Ödül Puanlarının kullanılması vs. gibi) farklı fonksiyonlarına erişim dâhil olmak üzere, Programın tüm hizmetlerinden tam olarak yararlanacak ve rezervasyon yaparken tüm Accor internet siteleri ve çağrı merkezlerinde üye olarak tanınacaktır.

## 4.3 Kişisel Misafir Hesabı

Programa katılmak için Misafirlerin kullanıcı adları ("Kullanıcı Adı") da dâhil olmak üzere, kayıt formunda istenilen bilgileri doldurmak suretiyle bir misafir hesabı oluşturmaları gerekmektedir. Misafir kayıt formunda belirttiği veya Accor'a gönderdiği bilgilerin tam ve doğru olduğunu beyan eder. Misafirin hatalı veya eksik bilgi sağlaması ve bunun bir sonucu olarak Accor'un Misafire işburada tarif edildiği şekliyle tam Program deneyimi sunamaması hâlinde, bundan Accor sorumlu olmayacaktır.

Misafirin Kullanıcı Adı kesinlikle kişisel ve gizlidir. Bunu saklamaktan ve kullanmaktan sadece Misafir sorumludur. Accor, Misafirin kullanıcı adının yasa dışı, hileli veya uygunsuz şekilde kullanılmasından doğabilecek herhangi bir zarar için Misafire karşı sorumlu değildir.

Kullanıcı Adının yetkisiz bir kişi tarafından kullanılmış olması veya Kullanıcı Adının kaybolması veya unutulması durumunda bunun derhal Accor'a bildirilmesi Misafirin sorumluluğudur.

Üyeler kişisel hesaplarını kullanarak şunları yapabilir:

- Hesaptaki bakiyeyi görüntüleyebilir;
- Puan dökümünü, Puan ve diğer Ödül bakiyesini, Statü Geceleri bakiyesini, İşlem ve Statü geçmişini incelemek;
- all.accor.com web sitesinde veya mobil hizmetlerde tanınabilir;

- Konaklama tercihleri, kişisel tercihler, favori markalar ve destinasyonlarını belirtebilir;
- Rezervasyon geçmişini görüntüleyebilir ve mevcut herhangi bir rezervasyonunu değiştirebilir;
- Accor, ALL - Accor Live Limitless ve Accor otel markalarının haber bültenlerine abone olabilir ve abonelikleri görüntüleyebilir ve yönetebilir;
- Kişiselleştirilmiş kampanyalara ve hizmetlere erişebilir.

## 5. KART KULLANIMI

Kart sahibi olmanın getirdiği çeşitli avantajlarından yararlanmak için, Üyeler mevcut hizmetlerden yararlanmak istediklerinde sadakat kartı numaralarını vermek ve/veya bir otelde check-in yaparken sadakat kartlarını (fiziksel olarak veya dijital formatta) ibraz etmek zorundadırlar. Bu şartlara uymayan üyeler programla ilişkili avantajlardan yararlanma yetkisine sahip olmayacaklardır.

Üye, üyelik kartının kaybedilmesi veya çalınması durumunda bunu ACCOR'a bildirmeli ve Web Sitesindeki kişisel Üye hesabının "Kartınızı posta yoluyla alın" bölümünden yeni bir kart talep etmelidir.

## 6. ÜYELİĞİN ASKIYA ALINMASI VEYA FESHEDİLMESİ

Bir Üyenin işbu Program Üyelik Hüküm ve Koşulları'nı herhangi bir şekilde ihlal etmesi; oteller, Accor veya partnerleri ya da ALL - Accor Live Limitless Programı tarafından sunulan ürünler veya hizmetlerle ilişkili (otel hesabı, fatura veya başka herhangi bir taahhüt için) ödeme yapmaması; kartı veya Puanları suistimal ederek veya hileli bir şekilde kullanması, yanlış bilgiler sağlanması ve/veya Üyenin veya ona eşlik eden herhangi bir kişinin Program kapsamında organize edilen etkinliklerde dâhil olmak üzere uygunsuz davranışlarda (özellikle otel çalışanlarına, diğer konuklara, müşteri hizmetleri çalışanlarına veya oteller veya Accor tarafından sunulan hizmetler, avantajlar veya başka her türlü menfaat ile ilişkili olan kişilere yönelik esef verici, kötü niyetli veya rencide edici davranışlar) bulunması, ACCOR'un kendi takdirine bağlı olarak 12. Madde uyarınca Üyenin Program üyeliğinin önceden bildirilmeksizin ve tazminatsız bir şekilde geçici olarak askıya alınmasına veya sonlandırılmasına ve de Üyenin kartı ile kazanmış olduğu Puanların iptal edilmesine yol açabilir. Bu askıya alma veya sonlandırma ACCOR'un Üye ile ilgili bir yasal yollara başvurma hakkına hanel getirmez.

## 7. ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS PUANLARI KAZANMA

### 7.1 Puan kazanma ile ilgili genel hususlar

**Puan Sayısı.** Hesaba sadece tam sayıda Puanların yansıtılması mümkündür. Kazanılan Puan skalasına göre hesaplanan Puanlar ondalık bir basamağa sahipse, ondalık basamağın 5'ten az olması durumunda rakam bir alt tam sayıya; ondalık sayının 5 veya üstü olması durumunda rakam bir üst tam sayıya yuvarlatılacaktır.

**Yerel para biriminin avroya çevrilmesi.** Puanların hesaba yansıtılması sırasında, avro bölgesi dışında yerel para birimiyle yapılan ödemeler kazanılan Puan skalasına göre hesaplama yapılmadan önce avroya dönüştürülecektir. Otel tarafından check-out sırasında uygulanan döviz kuru oranları "Multidevises" (bir Reuters Bank parasal ve finansal bilgi veri tabanı) veri tabanından alınmaktadır.

**Avantajların devredilemezliği.** Puanlar ve Statü Geceleri başka bir Üyeye transfer edilemez. Bunlar kesinlikle kişiye özel ve transfer edilemez özelliğindedir.

Üye, Program Üyelik Hüküm ve Koşulları'nı kabul etmekle Puanların bir ödeme yöntemi teşkil etmediğini ve nasıl elde edilmiş olursa olsunlar bir parasal değere sahip olmadıklarını kabul ve beyan etmiş olur. Kaybedilmiş ve kullanılmamış Puanlar dâhil olmak üzere, Puanlar için bir parasal ödeme yapılmaz.

**Ödül Puanlarının geçerliliği.** Bir Üye tarafından biriktirilen Ödül Puanlarının geçerlilik süresi, üyenin ALL hesabına aktarılacak yeni Ödül Puanları kazandığı her işlemin ardından 365 gün uzatılır.

Ödül Puanları Uygun Harcama tarihinden sonraki 365 gün boyunca geçerlidir ve (i) Ödül Puanları bir katılımcı otelde gerçekleştirilen bir Uygun Konaklamayı takiben kazanıldığında, bu tarih check-out tarihi olarak kabul edilir.

ii) Başka bir işlem türünün (Meeting Planner kampanyasına uygun bir etkinlik, bir ürün veya hizmet satın alınması, partner puanlarının bir ALL hesabına aktarılması vb.) sonucunda biriken Ödül Puanları için bu tarih, Ödül Puanları'nın aktarıldığı tarihtir.

Uzatma yapılmadığı takdirde, hesaptaki tüm Ödül Puanları, Ödül Puanlarının kazanıldığı kaynak ne olursa olsun, önceden bildirimde bulunulmaksızın, kurtarma veya aktarma olanağı sunulmaksızın kaybedilir.

## 7.2 Uygun Konaklama kapsamında Puan kazanma

**Uygun Konaklama gerçekleştirme koşulu.** Üye, Programa katılan otellerden birinde en az bir gece bizzat ödeme yaparak kaldığı Uygun Konaklama gerçekleştirdiğinde konaklamasına karşılık gelen Puanlar ve Statü Geceleri hesabına kredi olarak yansıtılır. Day Use, yalnızca Puan kredisi yaratır. Buna karşılık Statü Geceleri verilmeyecektir.

### 7.2.1 Puan kazandıran Uygun Konaklama fiyatları

Sadece uygun fiyatlardan rezervasyonu yapılan Uygun Konaklamalar Üyeye Programdan faydalanma hakkı vermektedir.

Uygun rezervasyon fiyatları tüm genel, kurumsal ve promosyon fiyatlarını kapsamakta olup, aşağıdakiler hariçtir:

- Odaların organizatöre fatura edildiği ve onun tarafından toplu olarak ödendiği grup rezervasyonu oda fiyatları (Meeting Planner promosyon kampanyası hariç);
- (Hava yolları, gemicilik şirketleri vb.) mürettebat oda fiyatları;
- « Heartist Rate » tarifeleri (Accor çalışanları, Partner şirket çalışanları ve Accor grubu hizmet sağlayıcıları);
- Tur operatörü fiyatları.

Puan kazanmaya uygun olan fiyatlar genel olarak Web Sitesinde belirtilir.

Lokasyon, rezervasyon ve fiyatın buna izin vermesi durumunda, rezervasyon yapılırken ödeme aşamasında Üyeye Ödül Puanları kullanma seçeneği sunulmaktadır.

## 7.2.2 Uygun Konaklama kapsamında uygun harcamalar

Sadece aşağıdaki harcamalar (tümüyle ödenmiş olmaları ve Üyenin otelde fiilen konaklamış olması şartıyla) Puanlar kazanmaya uygundur:

- (i) Üyenin bu odalardan birinde konaklıyor olması ve (ii) ikinci odada bir başka Üyenin konaklamıyor olması şartıyla, oteldeki bir oda ile ilgili Üye konaklama harcamaları ile varsa aynı otelde aynı tarihte bir başka odaya ait harcamalar (maksimum iki faturalandırılmış oda). Not: Üye, her iki odadan da konaklama harcamaları için Puanlar kazanabilir, ancak Statü Gecesi sayısı sadece Üyenin odasına dayalıdır;
- all.accor.com web sitesi aracılığıyla rezerve edilen VERYCHIC hizmetleri ile ilgili harcamalar; ancak ödemesi doğrudan verychic.com web sitesi aracılığıyla yapılan hizmetler Puanlar kazanmaya uygun değildir;
- Minibar, telefon, oda servisi, ücretli televizyon, otel restorandaki Üye yemekleri ve otelin barındaki içkiler dâhil olmak üzere, ek otel konaklama hizmetleri (Katılımcı restoran ve bar);
- Bir otele bağlı Thalassa sea & spa merkezinde gerçekleştirilen Talasoterapi veya balneoterapi seanslarına yönelik harcamalar

Bir konaklama sırasında Üyenin rezervasyonunda değişiklikler yapılması ve ilgili ödeme tutarının üçüncü bir taraf tarafından yapılması durumunda, üçüncü tarafın (i) programa Üye olmaması ve (ii) ilgili Üye ile aynı odada kalması koşuluyla, ilk rezervasyonu gerçekleştirmiş bulunan Üye değiştirilen konaklama üzerinden Puanlar kazanabilecektir.

**Puan ilişkilendirme için hesaplama yöntemi.** Puanların hesaplanmasında vergi hariç, uygun harcama faturasının toplam tutarı esas alınır. Faturanın tümüyle ödenmiş olması, başka bir deyişle ödemenin otel tarafından alınmış ve onaylanmış olması gerekmektedir. Bir faturaya ait ödemenin tümüyle veya kısmen gerçekleştirilmemesi; Üyenin bir çekinin ödemesini durdurması, bakiyesi yetersiz bir çek vermesi veya bir banka kartı ile yapılmış bir ödemenin geri dönmesi hâlinde, ilgili işlem için herhangi bir Statü Gecesi kazanılmayacaktır.

Aşağıdaki harcamalarla ilgili uygunluk kuralları her bir katılımcı otelin altyapısına ve politikasına bağlı olarak değişmektedir:

- iş merkezi;
- butik mağazadaki alışverişler;
- spa ürünleri ve hizmetleri;
- kuaför salonları;
- güzellik salonları;
- golf sahası ücretleri;
- otopark;
- çamaşırhane hizmetleri;
- restoran.

**Dahil Edilmeyen Harcamalar.** Aşağıdaki harcamalar Puan kazandırmaya uygun değildir:

- Uygun olmayan bir konaklamada yapılan ek harcamalar (otelde ödenmiş olsa bile); yukarıda bahsedilen ölçütlere uygun olan yiyecek ve içecek harcamaları hariç



- Vergiler (özellikle KDV), bahşişler, taksi masrafları, otele geliş/gidiş transferleri, servis ücretleri ve diğer ilgili ücretler;
- Avanslar;
- Bir şirket semineri, banketi veya -özel etkinlikler dâhil- herhangi bir başka etkinliğini organize etme bağlamında tahakkuk eden ve ödemesi Üye tarafından topluca gerçekleştirilen harcamalar (Meeting Planner promosyon kampanyası hariç);
- Açık bir şekilde uygun harcama olarak listelenmemiş olan tüm ücretler ve giderler.

### 7.2.3 Uygun Konaklama kapsamında Ödül Puanı kazanma ölçeği

Program, kazanılan Statü Puanı sayısına veya toplanan Statü Gecesi sayısına bağlı olarak beş Statü seviyesi (Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond) ve sadece davetiye bazlı bir Statü seviyesi sunmaktadır.

Sadece davetiye ile edinilen Statüye erişim sadece Accor'un takdirine göre verilir. İlgili Üye bu Statüye davet edilir ve kendisine bu Statü ile ilişkili avantajlar ve özel hüküm ve koşullar hakkında bilgi verilir.

Her 10 avroluk uygun harcama için her Statünün kazandığı Ödül Puanı miktarı aşığıdaki tabloda verilmiştir.

#### 10 €'LUK UYGUN KONAKLAMA İÇİN (Thalassa sea & spa kuruluşları hariç)

STATÜ	KATILIMCI MARKALARDA KAZANILAN ÖDÜL PUANI SAYISI*	MAMA SHELTER, IBIS VE IBIS STYLES'DA KAZANILAN ÖDÜL PUANI SAYISI	MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO VE UZUN KONAKLAMA MARKALI TESİSLERDE**	ADAGIO ACCESS, GREET, JO&JOE ve IBIS BUDGET'TA KAZANILAN STATÜ PUANI SAYISI***
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

\*Yukarıdaki tablonun ikinci sütunundan itibaren bunun aksi yönünde verilen bilgiler haricinde.

\*\*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.

\*\*\*ibis *budget* markası altında işletilen oteller dünyanın bazı ülkelerinde Programa katılır (katılımcı markalar ile katılımcı olmayan otel ve markaların listesine [buradan gözatabilirsiniz](#)).

Thalassa sea & spa kuruluşlarında geçerli ölçek, Üyenin konaklamasını gerçekleştirdiği otel markasının geçerli ölçөгüdür.

**Otelden çıkış sırasında Statü Puanı.** Bir Üyenin Statüsü rezervasyon ile Check-out işlemleri arasında geçen sürede değışirse, Ödöl Puanları kazanılması ile ilgili kurallar Check-out sırasında geçerli olan Statüye göre olacaktır. Birden fazla geceyi kapsayan konaklamalarda Üyeler ödenen toplam fatura miktarına bağılı olarak sadece bir kez Ödöl Puanı kazanma hakkına sahip olacaklardır.

#### 7.2.4 Uygun Konaklama kapsamında Statü Puanı kazanma ölçөгü

Aşağıdaki tablo her 10 avroluk uygun harcama için ne kadar Statü Puanı kazanılacağını göstermektedir.

#### HER 10 €'LUK UYGUN HARCAMA İÇİN

STATÜ	KATILIMCI MARKALARDA (MAMA SHELTER, ADAGIO, ADAGIO ACCESS, IBIS, IBIS STYLES, IBIS BUDGET*, MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, GREET, JO&JOE HARİÇ) KAZANILAN STATÜ PUANLARI SAYISI	MAMA SHELTER, IBIS* VE IBIS STYLES'TA KAZANILAN STATÜ PUANLARI SAYISI	ADAGIO'DA (ADAGIO ACCESS HARİÇ), MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES'TE KAZANILAN STATÜ PUANLARI SAYISI	ADAGIO ACCESS, GREET, JO&JOE ve IBIS BUDGET'TA KAZANILAN STATÜ PUANI SAYISI***
CLASSIC				
SILVER	25	12.5	10	5
GOLD				
PLATINUM VE ÜSTÜ				

\*Yukarıdaki tablonun ikinci sütunundan itibaren bunun aksi yönünde verilen bilgiler haricinde.

\*\*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.

\*\*\* ibis *budget* markası altında işletilen oteller dünyanın bazı ülkelerinde Programa (katılımcı markalar ile katılımcı olmayan otel ve markaların listesine [buradan göz atabilirsiniz](#)).

Üyenin Statü seviyesi ne olursa olsun, Statü Puanları kazanıldıkları takvim yılının 31 Aralık tarihine kadar geçerlidir. Statü Puanları check-out tarihine göre hesaba yansıtılır.

#### 7.3 Yemek Kampanyası kapsamında (konaklama dışında bar ve restoranlarda) Ödöl Puanı kazanma

ALL – Accor Live Limitless sadakat programı, üyelerine otelde kalmaksızın, Accor'un katılımcı restoran ve barlarında Ödöl Puanı kazanma olanağı tanır ([buradaki karta başvurun](#)). Özel bir

resepsiyon için alınan ve hizmetin sunulduğu gün kapora veya ödemesi yapılmayan catering hizmetleri Yemek Kampanyası kapsamında geçerli değildir.

Üye, katılımcı restoran ve barlarda harcadığı her avro için 1 puan kazanır.

Ödül Puanları, harcamanın yapıldığı günden itibaren en fazla 7 gün gecikmeyle Üyenin hesabına kredi olarak yansıtılır.

Ödeme, doğrudan hizmetin alındığı katılımcı restoran veya barda fiilen gerçekleştirilmelidir (diğer bir deyişle, reddedilmemiş olmalıdır).

**Ödeme onayı.** Tüketim için ödeme onayı makbuzu, doğrudan restoran veya barın çalışanlarından alınabilir. Ödül Puanı kullanımı/kazanma süreci ile düzenlenen ödeme ve harcamalara yönelik tüm itirazlar için bu türde bir makbuz sunulması zorunludur.

Accor, sahtecilikle mücadele kapsamında Üyenin tüm ödemelerini reddetme veya iptal etme hakkını saklı tutar.

**Puan kredisi yansıtma.** Kuruluşa bağlı olarak, puan kredisi yansıtmanın teknik koşulları ve ödeme yöntemleri değişiklik gösterebilir. Kimi kuruluşlar, Yemek Kampanyası ile Ödül Puanı kredisi kazanma olanağı için ALL uygulamasında ödeme kartı kaydetmenizi ve bu kartın ALL programıyla ilişkilendirilmesini kabul etmenizi zorunlu tutabilir.

Listesine buradan ulaşabileceğiniz kimi katılımcı restoranlarda hesabınızı ödemek için Ödül Puanlarınızı ancak Accor - ALL uygulaması ile kullanabilirsiniz ( [listesi burada](#)).

### 7.3.1 Accor All uygulaması aracılığıyla ödeme yapmak

**Hesap ödeme.** Bir restoran ve/veya barda Accor All uygulaması aracılığıyla bir hesabı ödemek için Üyenin:

- Üyenin konuk hesabı etkinleştirilmiş olmalıdır;
- ödeme ALL uygulamasıyla yapılmalı, Üye ödemeyi yapmadan önce bar veya restorandaki siparişleriyle uygulamada gösterilen siparişin eşleştiğini doğrulamalıdır. Uygulamadaki siparişte hata bulunması durumunda bar/restoran veya Accor'a itirazda bulunmak mümkün değildir.

Üye, söz konusu restoran veya bara şu bilgilerin iletildiğini bilmelidir: (i) uygulama aracılığıyla yürütülen ve kaydedilen söz konusu masanın ödemesi ve (ii) kullanıcıların kimlikleri, söz konusu Üyelerin ad ve soyadları.

Hesap ödenirken Üye masadaki hesabın tamamını veya bir kısmını ödemeyi seçebilir. Her Üye ödeme tutarını sağlanan alana girme seçeneğine sahiptir. Çalışanlar ancak hesabın tamamı ödendiğinde masanın hesabını ödenmiş sayar.

Aynı hesap birden fazla Üye tarafından paylaşıldıysa, her Üye uygulama aracılığı ile Ödemiş bulunduğu tutara uygun sayıda Ödül Puanı alır.

### Ödeme İle İlgili Teknik Noktalar

Sadece restoran tarafından verilen fiş ödemenin türü, içeriği ve tarihi ile ilgili bir kanıt olarak kabul edilir.

Accor sahtekârlıkla mücadele ederken herhangi bir Üyenin ödemesini reddetme veya geçersiz sayma hakkını saklı tutmaktadır.

### 7.3.2 Ödeme Terminalleri İle Ödeme Yapmak

Katılımcı restoran ve barlarımızda gerçekleştirilen işlemlerden Ödül Puanları kazanmak için Üyenin şunları yapması gerekmektedir:

- i. ALL - Accor Live Limitless programının misafir hesabına uygun bir Visa veya American Express kartını girmek;
- ii. İşlemlerin tanınması ve Ödül Puanları kazanılabilmesi için kartı misafir olmayan kişiden ödül Puanları kazanma özeliğine bağlamak;
- iii. söz konusu kuruluşta uygun kabul edilen, programda kk hesabıyla daha önce ilişkilendirilmiş Visa veya American Express kartlarıyla ödeme.

### Ödeme Kartı Uygunluğu

Uygun olabilmesi için bir kartın aşağıdaki tüm koşulları karşılaması gerekmektedir:

- i. Kart Visa veya American Express tarafından verilmiş olmalıdır (ABD veya Birleşik Krallık'ta verilmiş olmalıdır, yoksa uygun olmaz).
- ii. Kartın bir Visa veya American Express kartı şemasına sahip olması gerekmektedir, dolayısıyla başka bir ödeme kartı şemasıyla ortak markalı olan bir Visa veya American Express ödeme kartı ödeme yapmak için uygun olmaz. Örneğin CB ödeme kartı şemasıyla "CB" olarak ortak markalı işarete sahip olan bir Visa veya American Express kartı ödeme yapmak için uygun olmaz.
- iii. ALL – Accor Live Limitless programının üyesi ile kartın ilişkilendirildiği hesabın sahibi aynı kişi olmalıdır;
- iv. söz konusu kuruluşta puan kullanma hakkına sahip olmalıdır

### Bir Konaklamada Bulunmadan Ödeme Kartını Hizmetlere ve Ürünlere Bağlamak

Üye en fazla beş (5) uygun ödeme kartı ilişkilendirebilir. Bir Üye, kartlarından birinin ilişkilendirmesini konaklama dışındaki durumlar için iptal etmek isterse bu kartı konuk hesabından silmesi yeterlidir. Bunun ardından Üye, konaklama dışında Ödül Puanı kazanabilmek için bu kartı yeniden kaydedip ilişkilendirmelidir.

### 7.4 Uçuş + otel kampanyası ile Statü Puanı ve Ödül Puanı kazanma

Uçuş + otel seyahat ile ilgili olanakları birleşik halde sunan bir kampanyadır (örneğin: uçuş+otel paketleri).

ALL - Accor Live Limitless hesabı için üçüncü taraf seyahat partneri Expedia Inc. tarafından yürütülür. Üyeler, [Uçuş + otel](#) programı genel koşullarına tabidir.

Üyeler paket tutarının toplamı üzerinden Puan kazanabilirler: Harcanan her 2 avro için Üye 1 Ödül Puanı ve 1 Statü Puanı kazanacaktır. Üye, Puan kazanabilmek için paketin toplam süresi boyunca konaklamalıdır.

Puanlar, yolculuğun sona erdiği günden itibaren en fazla 7 gün içinde kredi olarak yansıtılır.

Uçuş + otel kapsamında gerçekleştirilen konaklamalar Uygun Konaklama sınıfına girmeyecektir:

- ALL Üye tarifeleri geçerli olmayacaktır;

- Üyeler rezervasyon için veya konaklama faturasının tutarında indirim sağlamak amacıyla Ödül puanlarını kullanamayacaktır;
- Üyeler Statü Gecesi kazanamayacaktır;
- Statü seviyesine bağlı avantajlar (karşılımda içecek ikramı, oda yükseltme, müsaitlik garantisi vb.) geçerli olmayacaktır.

## 7.5 Partner markalarıyla Ödül Puanları kazanma

Her bir Partnere özgü koşullara bağlı olarak, Program Partnerlerinde de Ödül Puanları kazanmak mümkündür. Bunları Web Sitesinin Sadakat bölümünde bulabilirsiniz.

## 7.6 Özel kampanyalar ve promosyon faaliyetleri

Üyeler Program tarafından organize edilen özel kampanyalar ve promosyon faaliyetleri kapsamında da Ödül Puanları kazanabilirler. Bu bağlamda Ödül Puanlarının kazanılması her bir kampanya veya promosyon için geçerli olan ve Üyelere duyurulan belirli koşulların yerine getirilmesine bağlıdır.

## 8. STATÜ

Üyeler aşağıdaki tabloda gösterilen şekilde, gerekli Statü Gecesi veya Statü Puanı sayısına ulaşırlarsa her zaman daha yüksek bir Statüye erişebilirler.

STATÜ	UYGUN GECE SAYISI	BİRİKTİRİLEN STATÜ PUANLARI SAYISI
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14000
Diamond	uygulanamaz	26000

Üye, üyelik kaydının yapıldığı andan itibaren, aşağıdaki tabloda sunulan gerekli Statü Gecesi veya Statü Puanı sayısına ulaşması durumunda üst Statüye erişebilir. Her yeni yılın (N) başında Üyenin bir önceki takvim yılında (N-1) tamamladığı Uygun Statü Gecesi sayısı ve kazanılan Statü Puanları sayısı değerlendirilir:

- Üyenin, önceki takvim yılında (N-1), mevcut Statüsünü devam ettirmesine veya bir üst Statüye erişmesine izin veren bir eşiğe ulaşmış olması durumunda, üye cari takvim (N) yılı boyunca önceki yılın (N-1) statüsüne sahip olmaya devam eder;
- N-1 yılı içinde Üye, Statüsünü korumak için gereken sayıya ulaşamazsa Statüsünü kaybeder. Statü Geceleri ve Puanları her yılın 1 Ocak tarihinde sıfırlanır.

Ödül Puanları kullanımının Statü değişikliği üzerinde bir etkisi bulunmamaktadır.

## 9. KATILIMCI OTELLERDE ÜYELERE SUNULAN AVANTAJ VE HİZMETLER

### 9.1 Tüm üyeler için geçerli program avantajları ve hizmetler

Sadece kartın sahibi olan Üye üyelik kartı ile ilişkili olan avantajlardan yararlanabilir.

Bu avantajlar işburada tanımlanan Day Use rezervasyonları hariç olmak üzere, sadece Uygun Konaklamalar için sunulmaktadır.

Bu avantajlar all.accor.com web sitesinin Sadakat programı bölümünde daha detaylı olarak açıklanmaktadır.

### 9.2 Oda uygunluğu garantisi

Gelişten önce uygun oda garantisi verilmesi (Gold Üyelere ve daha yüksek seviyedeki statülere sunulur) aşağıdaki belirli koşullara tabidir:

- Bu garanti sadece oda uygunluğunu kapsar ve belirli bir oda türünü kapsamaz.
- Rezervasyonun (otel yerel saati ile) öğlen 12 :00'dan önce ve otele geliş tarihinden en az üç gün (Gold Üyeler için) veya iki gün (Platinum veya daha üst statüdeki Üyeler için) önce yapılmış olmalıdır.
- Üye bu garantiyi rezervasyon yaparken talep etmelidir.
- Oda uygunluğu garantisi "resort" olarak tanımlanan otellerde ve Thalassa Sea & Spa, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, mekânlarında sadece en az yedi gecelik konaklamalar için geçerlidir.
- Oda uygunluğu garantisi sadece rezervasyonu Accor dağıtım kanalları aracılığıyla yapılan ve ödemesi standart veya tam fiyat üzerinden (promosyonlar ve indirimler hariçtir) ve de sadece tek bir oda (Üyenin odası) için gerçekleştirilen konaklamalar için geçerlidir. Birden çok oda içeren rezervasyonlarda uygunluk garantisi ek odalar için geçerli değildir.
- Eğer bir otel, oda müsaitlik garantisini yerine getiremezse, Üyenin tam veya kısmi konaklaması için eşdeğer kategorideki bir otelde veya Üyenin önceden izni olması şartıyla aynı nitelikte bir hizmet sağlayarak, önceden belirtilen şartlara tabi olarak konaklamasını sağlama hakkını saklı tutar. İki otel arasındaki transferle ilgili makul masraflar (oda, ulaşım ve telefon görüşmesi için olası ek masraflar) ilk rezervasyon yapılan otelin sorumluluğundadır. O geceye ait tüm konaklama harcamaları (Üye tarafından ödenen tutar ile otel tarafından iade edilen ek giderler) Puanlar ve Statü Geceleri kazandırır.
- Uygun oda garantisi sadece 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, Himm, Folio, Adagio, Mama Shelter, Tribe, Breakfree, ibis, ibis Styles ve (Kamboçya, Gürcistan, Japonya, Meksika, Polonya, Rusya ve Güney Kore'de) ibis *budget* ile greet ve Jo&Joe markaları altında işletilen oteller için geçerlidir ve bu markalara ait olup katılımcı olmayan markalar ve oteller listesinde yer alan oteller ile aşağıdaki oteller için geçerli değildir: 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.

- müsaitlik garantisi belirli tarihlerde geçerli değildir. Müsaitlik garantisinin geçerli olmadığı tarihleri içeren resmi takvim, all.com sitesinde Üyelere sunulur ve düzenli olarak güncellenir. Bu garantiden yararlanmak istediği her rezervasyondan önce bilgi almak Üyenin sorumluluğudur ([karartma tarihlerinin listesine buradan göz atabilirsiniz](#)).

### 9.3 Özel avantaj: Suite Night Upgrade

#### 9.3.1 Tanım

Suite Night Upgrade, sadece Platinum ve üstü statüye sahip Üyelere özel bir avantajdır. Bu avantaj üyelere, Accor Grubu'na ait belirli katılımcı otellerde ön onaylı bir rezervasyon yaparken seçmiş oldukları "oda" fiyatına bir "süitte" gecelemlerine olanak sağlamaktadır.

#### 9.3.2 Suite Night Upgrade Sunan Oteller

Üyeler Suite Night Upgrade avantajlarını yalnızca Accor grubunun bu avantajı sunan otellerinde kullanabilirler ([Listeye buradan ulaşabilirsiniz](#)). Otellerin listesi herhangi bir zamanda değiştirilebilir.

Bu avantajı sunulabilmesi için bir otelin hem odalara hem süitlere sahip olması gerekmektedir. Sadece başka türde konaklama (kır evleri, villalar vs.) sunan oteller Suite Night Upgrade'leri kabul etmemektedir.

#### 9.3.3 Bir Suite Night Upgrade Elde Edilmesi

Platinum statüsüne ulaşan veya onu elde eden (Genel Üyelik Koşulları'nın 8. Maddesinde belirtildiği şekilde) Üyelerin hesaplarına iki (2) Suite Night Upgrade yansıtılır. Bir Platinum Üye 18.000 Statü puanı kazandığında, onun hesabına üçüncü bir Suite Night Upgrade yansıtılır.

Üye her ek 4.000 Statü Puanı için ek bir Suite Night Upgrade elde eder; örneğin 22.000 Statü Puanına ulaştığında dördüncü bir Suite Night Upgrade; 26.000 Statü Puanına ulaştığında beşinci bir Suite Night Upgrade elde eder ve bir takvim yılı başına maksimum on iki (12) Suite Night Upgrade'ye kadar olmak üzere bu, bu şekilde devam eder.

Bir Suite Night Upgrade sadece bir (1) gece için geçerlidir. Üye, hesabında yeterince Suite Night Upgrade bulunması durumunda, üst üste birden çok gece konaklama yaptığında birden çok Suite Night Upgrade kullanabilir.

Her Suite Night Upgrade verildiği tarihi takip eden yılın (takvim yılı N+1) 31 Aralık tarihine kadar geçerlidir. Bir Suite Night Upgrade'in son kullanım tarihinden önce veya sonra sürede bir uzatma yapılmaz.

Suite Night Upgrade'ler sadece Üyenin hesabına yansıtılır ve çevrim içi olarak Web Sitesi aracılığıyla veya Accor All uygulaması üzerinden görüntülenebilir. Suite Night Upgrade'ler basılı olarak verilmez ve e-posta aracılığıyla gönderilmez. Ancak, kazanmış buldukları bir Suite Night Upgrade hesaplarına yansıtıldığında, Üyeler bir e-posta bildirimini alacaktır.

### 9.3.4 Suite Night Upgrade'lerin Kullanılması

**Zorunlu rezervasyon.** Bir konaklamada bir veya daha fazla Suite Night Upgrade kullanmak için konaklama öncesinde rezervasyon yapmak zorunludur.

Suite Night Upgrade kullanımı, yalnızca yeni rezervasyonlarda geçerlidir ve mevcut rezervasyonlara eklenemez.

Suite Night Upgrade ile yapılan bir konaklama rezervasyonu ancak şu şekilde yapılabilir:

- i. all.com sitesinde. Üye, Suite Night Upgrade'leri ile çevrimiçi rezervasyon yapabilmek için ALL hesabına bağlı olmalıdır.
- ii. Accor ALL mobil uygulamasında
- iii. Telefonla:
  - i. Accor Rezervasyon Merkezlerinden birinde
  - ii. Veya Fairmont, Raffles ve Swissôtel hariç olmak üzere Suite Night Upgrade programına katılan otellerden birinde. Bu üç marka için telefonla rezervasyon yalnızca bir Accor rezervasyon merkezinden yapılabilir.

Üye, rezervasyonunda birden fazla oda ve/veya süit ayırtabilir ama gece başına yalnızca bir Suite Night Upgrade kullanma izni vardır ve bunu Üyenin konakladığı süit için kullanabilir.

**Birden fazla gece konaklama.** Üyeler sadece bir (1) Suite Night Upgrade'e sahipse, fakat birden fazla gece süitte kalmak isterse, rezervasyon süresince süitte konaklama yapabilirler. Bu durumda Üyeler sahip oldukları Suite Night Upgrade'i bir gece için kullanacak, ancak konaklamalarının geri kalan geceleri için süitin tam ve indirimsiz fiyatını ödemek durumunda kalacaklardır. Üyeler süiti ilan edilmiş fiyattan rezerve etmeyi arzu etmiyorsa konaklamasının diğer geceleri için başka bir rezervasyon yapmak ve farklı bir oda tipi seçmek, yani konaklaması sırasında oda değiştirmek zorunda kalacaklardır.

Sabit fiyatlı, art arda birden çok günü kapsayan rezervasyonlarda Suite Night Upgrade varsayılan olarak konaklamanın ilk gecesi için uygulanır.

Birden fazla günün farklı tarifelere tabi olduğu bir rezervasyonda (örn. Süitin her gecesi farklı fiyattaysa) Suite Night Upgrade, varsayılan olarak Suite'in en pahalı olduğu uygun geceye uygulanır.

Rezervasyon sırasındaki uygunluğa bağlı olarak, müşteri hizmetleri danışmanı Üyeye farklı oda türleri içeren (ve buna göre farklı fiyatlı) farklı süit tipleri sunabilir.

**İstisna tarihler.** Suite Night Upgrade kullanımı, Programda sunulan müsaitlik garantisinin istisna tarihlerinden etkilenir. Uygun oda garantisinin geçerli olmadığı tarihleri içeren resmî



takvim düzenli olarak güncellenmektedir ve Üyeler tarafından all.accor.com sitesinden görüntülenebilir. Üyelerin, uygunluk garantisi talep ettikleri bir konaklama için bir rezervasyon yapmadan önce bu tarihleri not etmeleri kendi sorumluluklarındadır ([Müsait oda garantisi istisna tarihlerine buradan göz atabilirsiniz](#)).

### **Rezervasyon ve geçerlilik tarihi.**

Bir üyenin, o yılın 31 Aralık günü geçerliliği sona erecek bir veya daha fazla Suite Night Upgrade'(ler)i varsa, N yılının 31 Aralık günü CET saat diliminde saat 23:59'a kadar rezervasyon yaparak bu olanağı kullanabilir.

Bu rezervasyon o yıl (N yılı) veya bir sonraki yıl (N+1 yılı) gerçekleşecek bir konaklama içerebilir. Ancak konaklama, N+1 yılının 31 Aralık gününden önce sona ermelidir (otelden çıkış yapılmalıdır).

Örneğin, bir üyenin 31 Aralık 2022'de geçerliliği sona eren 2 Suite Night Upgrade'i varsa 29 Aralık 2022'de rezervasyon yaparak 2 Suite Night Upgrade'ini Mart 2023'deki bir konaklamada kullanabilir.

Buna karşılık, bir üye N yılının 31 Aralık günü geçerliliği sona eren bir Suite Night Upgrade ile bir sonraki yıl (N+1 yılı) gerçekleşecek bir konaklama için rezervasyon yaptıysa ve bu rezervasyonu N+1 yılında, konaklamasından önce iptal ederse, kullandığı Suite Night Upgrade'in geçerliliği sona ermiş sayılır ve hesabına geri aktarılmaz. Tarife geri ödemesi rezervasyon sırasında seçilen tarifenin satış hüküm ve koşulları kapsamında gerçekleştirilecektir. Suite Night Upgrade ile yapılmış bir rezervasyonun değiştirilmesi için ilk rezervasyon iptal edilerek yeni bir rezervasyon yapılmalıdır.

### **9.3.5 Uygun Odalar**

Uygun odalar otelden otele değişiklik gösterebilir. Presidential Süit ve VIP Süitler gibi belirli süit kategorileri istisna olabilir.

Bu avantaja uygun olan her oda tipi, bu avantajı sunan her oteldeki belirli bir süite denk gelmektedir. Uygun oda tipi standart oda tipi olmayabilir.

"Odanın" ve "süitin" ayrı ayrı müsait olması, belirli bir günde Suite Night Upgrade avantajının kullanılması için gerekli ancak yeterli olmayan bir koşuldur. Her durumda, "süit" ve "oda" aynı satış fiyatı koşullarında rezerve edilmelidir.

### **9.3.6 Uygun Oda Fiyatları**

Uygun oda fiyatları aşağıdakiler hariç olmak üzere tüm genel oda fiyatlarını (ALL - Accor Live Limitless ve AccorPlus Üye Fiyatı dâhil) ve tüm promosyon fiyatlarını kapsar: - Genel Üyelik Koşulları Madde 7.2'de ("Puan Kazanmaya Uygun Fiyatlar") bahsi geçen hariç tutulan oda fiyatları;

- Aile kampanyaları;
- Paket fiyatları;
- Day Use fiyatları;
- Kurumsal fiyatlar;
- ibis Business ve Accor Business Plus üyelik kartı fiyatları

### 9.3.7 İptal ve Değişiklik Koşulları

Bir Suite Night Upgrade kullanılarak yapılan rezervasyonlara her zamanki satış hüküm ve koşulları uygulanır. Bu koşullar bir rezervasyonun ücretsiz olarak değiştirilip değiştirilemeyeceğini veya iptal edilip edilemeyeceğini belirler.

Ön rezervasyonu yapılmış bir konaklama konaklama yapılmadan ve de rezervasyon yapılırken kabul edilmiş bulunan satış hüküm ve koşullarına uygun olarak iptal edilmişse, söz konusu rezervasyonda ortaya çıkan giderlerin ödenip ödenmeyeceğini satış koşullarına göre belirlenir.

Buna karşılık, Üye, bir veya daha fazla Suite Night Upgrade kullanılan bir konaklamayı konaklama tarihinden önce iptal ederse bu Suite Night Upgrade'ler en fazla yedi (7) gün içinde hesabına otomatik olarak geri yüklenir. Ancak madde 9.3.4'teki Rezervasyon paragrafında belirtildiği üzere, bunun için rezervasyon iptali sırasında Suite Night Upgrade'lerin süresinin dolmamış olması gerekir.

Suite Night Upgrade ile yapılan rezervasyonların tarihi değiştirilemez. Rezervasyonun iptal edilip yeniden yapılması gerekir (aynı tarifeden yararlanmanız garanti edilemez).

Rezerve edilen konaklama tarihinde veya beklenen yola çıkış gününde tesise gelmeyen Üyenin Suite Night Upgrade avantajı hesabına geri aktarılmaz.

### 9.3.8 Birlikte Kullanılmayan Avantajlar

Suite Night Upgrade'ler şunlarla birlikte kullanılamaz:

- Rezervasyon yapılırken Ödül Puanı kullanımı;
- Accor Plus üyelik programının üyelerine sunulan bir avantaj olan bir Stay Plus gecesinin kullanılması;
- Gold ve üstü statülere uygunluğa bağlı olarak sunulan yükseltmeler;
- "En iyi fiyat garantisi" politikası.

### 9.3.9 Üye Sorumlulukları

Accor orijinal olarak hedeflenen Üyeden farklı bir kullanıcıya satılan veya transfer edilen ya da yasa dışı yollarla elde edildiği değerlendirilen herhangi bir Suite Night Upgrade'i hemen geçersiz kılma hakkını saklı tutar.

## 9.4 Ücretsiz kahvaltı

Bu avantaj kapsamında, Diamond statü seviyesi ve üzerindeki üyelere, bu kampanyaya katılan otellerde yapılan tüm uygun konaklamalarda standart hafta sonu kahvaltısı sunulmaktadır (oda servisi ve bahşiş haricinde). Rezervasyona özel Şartlarda aksi belirtilmedikçe, avantaj, Üye ve odada konaklayan kişiler için geçerlidir.

Üye rezervasyonu yaparken ilgili geceler (sadece hafta sonu geceleri) için kahvaltı içeren belirli kampanyaları seçebilir. Bu kampanyalar aşağıda listelenen direkt kanallarda geçerlidir:

- Accor ALL uygulaması,
- all.com web sitesi

- Telefon ile otel veya çağrı merkezimizle doğrudan iletişime geçilerek.

Birden fazla oda içeren bir rezervasyonda yalnızca Üyenin kaldığı odada konaklayan kişiler ücretsiz kahvaltı olanağından yararlanabilir.

Üye otele rezervasyon anında özel teklifi seçmeden veya rezervasyon yapmadan gelirse, check-in sırasında hafta sonu günlerinde kahvaltının sunulmasını isteyebilir.

Buna karşılık Üye (bu kahvaltı seçeneğinin sunulduğu tarife dışında) konaklaması boyunca kahvaltı içeren bir tarife seçerek rezervasyon yaparsa, hafta sonu günleri için kahvaltı ücreti hesaptan düşülmeyecektir (veya rezervasyonda ön ödeme yapıldıysa iade edilmeyecektir).

Bu kampanyada kapsanan geceler otelin bulunduğu ülkeye bağlıdır ve aşağıdaki şekildedir:

- Aşağıdaki ülkeler için perşembe ve cuma geceleri: Katar, Bahreyn, Ürdün, Mısır, Cezayir, Umman, Suudi Arabistan, Kuveyt, Irak, Suriye, Sudan, Libya ve Komoro Adaları (yani ücretsiz kahvaltı cuma sabahı ve cumartesi sabahıdır).
- Dünyanın geri kalanında cuma ve cumartesi geceleri, yani ücretsiz kahvaltı cumartesi sabahı ve pazar sabahıdır.

Asya-Pasifik'te Platinum ve üstü statüsündeki üyeler katılımcı otellerde ve resortlarda bu avantajdan hafta boyunca ve aşağıdaki şekilde yararlanabilir:

Executive Lounge salonu olan oteller kahvaltıyı bu salonda sunmaktadır.

Executive Lounge salonu olmayan otellerde kahvaltı otelin restoranında sunulmaktadır.

Bu kampanya Fairmont otellerindeki Gold lounge salonlarında geçerli değildir.

Bu kampanya ALL - Accor Live Limitless programındaki her katılımcı otelde mevcut değildir. Örneğin bir restoranı olmayan veya sadece kahvaltı dâhil oda fiyatları sunan oteller bu kampanyanın kapsamı dışındadır. Katılımcı otellerin tam bir listesini görmek için [buraya tıklayın](#).

## 9.5 Dilediğiniz kişiye Gold statüsü hediye etme

Üye, Diamond statüsünden itibaren dilediği bir kişiye ("Lehtar") bir Gold statü hediye edebilir.

Uygunluk koşulları:

- Lehtar Programın bir üyesi olmalı ve Classic veya Silver statüsüne sahip olmalıdır.
- Üye ile Lehtar işbu Üyelik Hüküm ve Koşullarını kabul etmiş olmalı ve aktif (askıya alınmamış, feshedilmemiş veya aktif olarak kullanılan) bir hesaba sahip olmalıdır.

Bu avantaj Üyenin mevcut Statüsünün son kullanım tarihine kadar sadece bir (1) kez kullanılabilir. Lehtara Gold statüsü hediye edildikten sonra Üye kendi Statüsünün son kullanım tarihine kadar bu avantajı bir daha kullanamayacak ve (örneğin Üyenin fikrini değiştirmesi veya yanlış Lehtar seçilmesi gibi bir durumda) bu işlemin iptal edilmesi veya üzerinde değişiklik yapılması mümkün olmayacaktır. Üye, bu avantajdan Statüsünün son kullanma tarihine kadar yararlanmazsa bir Gold Statüsü hediye etme olanağını kaybedecektir. Üye takip eden yılda statüsünü yenilerse bu avantajdan tekrar yararlanabilecektir (önceki yılda bu avantajdan yararlanılmamış olması durumunda bu hak sonraki yıla devredilmez).

Bir Gold Statüsü hediye etmek için Üyenin all.accor.com sitesindeki "Hesabım" bölümünün Statü > Avantajlar menüsüne gitmesi ve Lehtarın sadakat kartı ile ilişkili olan e-posta adresine

girmesi gerekmektedir. Lehtarın yukarıda belirtilen uygunluk koşullarını karşılaması durumunda Lehtar hemen Gold Statüsüne yükseltilecek ve kendisine bu hediye veren Üyenin adı ile soyadının belirtildiği bir onay e-postası gönderilecektir.

Aynı zamanda Üyeye de Lehtarın tam adının ve avantajın kullanıldığının belirtildiği bir e-posta gönderilir.

Üye, bu avantajdan yararlanmak için bu işlemleri onun adına gerçekleştirmesi için Müşteri Hizmetleri ekibimize de iletişime geçebilir. Bunun için Lehtarın tam adı ile onun sadakat kartı ile ilişkili olan e-posta adresinin Müşteri Hizmetleri ekibine bildirilmesi gerekmektedir.

Lehtarın Gold Statüsüne yükseltilmesi e-postayla onay gönderilen gün devreye girer. Lehtar Gold Statüsünden ve bununla ilişkili avantajlardan işbu Üyelik Hüküm ve Koşulları'nda tanımlanan şekliyle yararlanacaktır. Gold statüsüne yükseltilmek herhangi bir ek Statü Gecesi, Statü Puanı veya Ödül Puanı kazandırmaz.

Lehtarın Gold Statüsünün son geçerlilik tarihi Üyenin statüyü hediye ettiği tarihte geçerli olan Statüsünün geçerlilik tarihidir. Lehtar bu tarihten sonra işbu Üyelik Hüküm ve Koşulları'nın 8. Maddesinde tanımlanan bir sonraki statüye yükselme kurallarına tabi olacaktır.

Üye Programa üye olmayan bir kişiye Gold Statüsü hediye etmek isterse önce bu kişiyi Programın bir üyesi olması için davet etmeli ve sonra yukarıda tarif edilen koşullara uygun hareket etmelidir.

Bir statü ancak tamamen ücretsiz olarak hediye edilebilir ve üçüncü bir tarafa satılamaz. Statü hediyesinin satılması ile ilgili herhangi bir işlem veya girişim tespit edilirse, Program buna karşın Üyenin üyeliğini ve gerekirse Lehtarın üyeliğini madde 12.2'de belirtilen koşullara uygun olarak sonlandırmak zorunda kalacaktır.

## 9.6 Dining & Spa Rewards: Yemek ve Spa Ödülleri

**Uygun Üyeler.** Bu avantaj, Programın 26.000 Statü Puanına ulaşan Diamond Üyelerine sunulmaktadır. Dining and Spa Rewards, Üye tarafından bir Uygun Konaklama süresince katılımcı otellerdeki barlar, restoranlar ve spa'lardaki harcamalarında kullanılabilir 10 EUR (on avro) değerinde bir elektronik kupon/sertifika'dır. Mevcut katılımcı otellerin listesini [burada](#) bulabilirsiniz.

Bir üye N yılında 26.000 Statü puanına ulaştığında, N+1 yılının Aralık ayının sonuna kadar geçerli olan on (10) Dining and Spa Reward elde eder. Takvim yılı içinde 26.000 Statü Puanı kazanma şartının yerine getirilmemesi durumunda hiçbir koşulda ödül verilmez.

**Kullanım koşulları.** Dining and Spa Rewards yalnızca Üyenin hesabına yansıtılır ve web sitesinde ve Accor All uygulamasında çevrimiçi olarak görünür. Kağıt kupon düzenlenmez ve e-posta ile gönderilemez. Üye, Dining and Spa Rewards kredisi elde ettiğinde e-posta ile bu durum hakkında bilgilendirilir.

Dining and Spa Rewards, spa mağazalarında satılan ürünler dahil tüm spa hizmetleri için geçerlidir. Bunlar, rezervasyona ekstra olarak eklendiğinde, odada yemek, mini bar ve kahvaltı için ödeme yapmak amacıyla kullanılabilir. Kahvaltı oda fiyatına dahilse, Dining and Spa Rewards bu öğün için kullanılamaz. Otelin bulunduğu ülkede yürürlükte olan mevzuata bağlı olarak, alkollü içecekler için kupon kabul edilmeyebilir. Bunlar, bahşişler için ödeme olarak kullanılamaz.

Dining and Spa Rewards kullanımı yalnızca Üyeye özeldir ve otelde Uygun Konaklama süresince hazır bulunmasına bağlıdır. Kuponlar, giriş ve çıkış arasında herhangi bir zamanda kullanılabilirler, böylece kullanılan kuponların değeri Üyenin faturasından düşülür.

Kuponların kullanımı, Üye tarafından kısa mesaj ve/veya e-posta yoluyla bir güvenlik kodu gönderilerek doğrulamaya tabi olabilir.

Kupon kullanıldıktan sonra artık iptal etmek mümkün değildir. Kullanılan kuponlar Üyenin hesabına iade edilemez.

Üye, konaklama başına 1 ile 10 arasında kupon kullanabilir (giriş ve çıkış tarihi arasında). Her kupon yalnızca Üyenin yiyecek ve içecek ve/veya spa hizmetlerine en az on (10) avro (EUR) (vergi dahil) harcaması durumunda kullanılabilir. Örnek olarak Üye, 15 EUR (avro) değerinde bir harcamayı ödemek için iki kupon kullanamaz. Üyeye herhangi bir değişiklik veya para iadesi yapılmaz.

Üye, kuponun/kuponların kapsamadığı tutarı ödemek için genellikle otelde kabul edilen ödeme yöntemlerini kullanmalıdır.

Kullanılan kuponun/kuponların tutarı, "Çoklu Para Birimi" veri tabanından (Reuters bankasından parasal veya finansal bilgi veritabanı) alınan, ödeme sırasında geçerli olan Accor grubunun referans döviz kuruna göre otelin yerel para birimine dönüştürülecektir.

Avantaj, promosyon teklifleri ve Ödül Puanlarının kullanımı ile birleştirilebilir.

Kuponlar, gerçekten sağlanan bir hizmetin ödemesi için, kuponların geçerlilik yılının en geç 31 Aralık tarihine kadar kullanılmalıdır.

Kuponlar iade edilemez ve kısmen veya tamamen nakde çevrilemez. Kuponlar üçüncü şahıslara satılamaz veya devredilemez. Kupon satmaya yönelik bir işlem veya teşebbüs gözlemlenirse Accor, söz konusu kuponu/kuponları iptal etme ve 12.2'de ayrıntılı olarak açıklanan koşullara göre ilgili Üyenin üyeliğini sonlandırma hakkını saklı tutar.

## 10. ÖDÜL PUANLARI KULLANIMI

Sadece kart sahiplerinin hesaplarındaki Ödül Puanlarını kullanabileceğini lütfen not ediniz.

Üyeler Ödül Puanlarını aşağıdakiler dâhil olmak üzere belirli Ödüller elde etmek için kullanabilir:

- Uygun Konaklamalarda fatura hesabından indirim
- kimi Partnerlerde, özellikle Ödül Puanlarını Partnerlerin diğer sadakat programı puanlarına (örneğin hava yolu şirketlerinin mil programları) dönüştürürken avantajlar;

veya

- geçerli ülkelerde Programın çevrimiçi mağazasından (« Limitless Experiences ») alınan ürün veya hizmetler.

Üyeler Ödül Puanlarını ALL programının seçtiği ve all.accor.com adresinde listesini bulabileceğiniz kuruluş ve vakıflara bağışlayabilir.

Ödül Puanlarının bir Uygun Konaklama için bir indirim elde etmek için kullanılması aşağıdaki kurallara uyulması şartına tabidir:

- Üyeler konaklama süresince otelde bulunmalı ve Üyelik kartlarını göstermelidir;

- Ödül Puanları yalnızca Program genel koşullarının 7. maddesi uyarınca ALL - Accor Live Limitless puanları kazanmaya olanak tanıyan Uygun Konaklamalar için kullanılabilir
- Ödül Puanları belirli fiyatlarla yapılan rezervasyonlarda ve özel tekliflerde kullanılamayabilir.
- Ödül Puanları all.accor.com sitesi, Accor All uygulaması, Accor telefonla rezervasyon merkezi veya katılımcı bir otelden doğrudan rezervasyon yaparken kullanılabilir; Ödül Puanları, Uygun Konaklama kapsamında katılımcı otelde doğrudan da kullanılabilir;
- Web sitesinde ve ALL.com uygulamasında, Ödül Puanları yalnızca minimum 1.000 Ödül Puanı için kullanılabilir. Bu size, rezervasyon sırasında dahil olan tüm vergiler ve masraflar dahil olmak üzere, rezervasyonun tam fiyatı üzerinden 20 Euro'luk bir indirim hakkı tanır. Bazı vergiler Ödül Puanlarınızla ödenemez. 2.000 Ödül Puanı, rezervasyonda 40 Euro'luk bir indirim sağlayacaktır ve Ödül Puanları (2.000 Ödül puanı sonrasında) yalnızca 2.000 Ödül Puanının katları halinde kullanılabilir.  
Bir Üye, kendisine ilgili konaklama veya masrafın toplam fiyatından daha fazla miktarda indirim hakkı verecek sayıda Ödül Puanı kullanamaz;  
Üye, elde edilen Ödül Puanlardan indirim kapsamına girmeyen bedelin ödemesini tamamlamak için genellikle internette veya otelde kabul edilen ödeme yöntemlerini kullanmalıdır.
- Ön ödeme yapılmasını gereken bir fiyattan yapılan (iptal ve değişikliklere izin verilmeyen) rezervasyonlar sadece Ödül Puanları kullanılarak yapılamaz. Bir kısmın ödemesi banka kartı ile yapılmalıdır.
- Ödül Puanları Day Use için kullanılamaz.
- all.accor.com sitesi üzerinde Ödül Puanları kullanılarak yapılan bir rezervasyonda, 2.000'in katları halinde 1.000.000'a kadar Ödül Puanı kullanılabilir;
- Ödül Puanları bir Uygun Konaklamanın herhangi bir aşamasında, Üyenin Check-in ve Check-out işlemleri arasında, doğrudan otelde kullanılabilir.
- Ödül Puanlarının barınma fiyatında veya avro dışında bir para birimi ile tahsil edilmiş bir harcamada indirim elde etmek için kullanılması, Accor grubunun referans aldığı Multicurrency veri tabanındaki (Reuters bankasının parasal ve finansal veri tabanı) döviz kurlarının uygulanmasını beraberinde getirecektir. Bu fiyatlar şu durumlarda uygulanacaktır:
  - check-out sırasında, ön ödeme gerektirmeyen bir rezervasyonda Ödül Puanları kullanımı için;
  - ön ödeme gerektiren bir rezervasyonda Ödül Puanları kullanılarak yapılan ödemede;
  - bir konaklama sırasında Ödül Puanlarının doğrudan otelde kullanılması talep edildiğinde;

Üye tarafından kullanılan Ödül Puanları Üyenin hesabına sadece şu durumlarda geri yansıtılabilir:

- Başarısız veya reddedilen bir ödemenin sonucunda Ödül Puanlarının kullanılmış olduğu bir rezervasyonu otomatik olarak iptal edilmesi
  - İptallere ve değişikliklere izin verilen oda fiyatları söz konusu olduğu bir durumda Üyenin Check-in yapmadan önce Ödül Puanlarının kullanıldığı bir rezervasyonu iptal etmesi
  - İptallere ve değişikliklere izin verilen oda fiyatlarının söz konusu olduğu bir durumda (Üye zaten check-in yapmamışsa) Üyenin Ödül Puanlarının kullanılmış olduğu bir rezervasyonu değiştirmesi ve bunun sonucunda orijinal rezervasyon yapılırken kullanılan Ödül Puanları sayısına göre daha az puan kullanılması
  - İptallere ve değişikliklere izin verilen oda fiyatlarının söz konusu olmadığı durumlarda Üyenin Ödül Puanlarının kullanılmış olduğu bir rezervasyon için otele gelmemesi
- Ödül Puanlarının kullanım süresinin rezervasyon yapıldığı zamanla Üyenin Ödül Puanları kullanarak rezerve ettiği bir Uygun Konaklamayı iptal etmesi arasında sona ermesi durumunda Ödül Puanları geri iade edilmez;
- ve değişikliklere izin verilmeyen oda fiyatları söz konusuysa Üyenin bir rezervasyonun iptal edilmesini veya değiştirilmesini talep etmesi durumunda Ödül Puanları hesaba geri yansıtılmayacaktır;
- Bir konaklama sırasında doğrudan katılımcı otelde kullanılan Ödül Puanlarının kullanılmış olduğu otel tarafından Üyeye teyit edildikten sonra Ödül Puanları geri iade edilememektedir.

Bazı katılımcı oteller Ödül Puanlarını restoran harcamalarındaki indirimler için kabul etmemektedir. Bu otellerin bir [listesi burada](#) mevcuttur.

- İşbu Hüküm ve Koşullar kapsamında uygun harcama olarak kabul edilen ve ödemesi tümüyle Ödül Puanları ile yapılan Uygun Konaklamalar ve harcamalar -Programın Üyelik Hüküm ve Koşullarında tanımlanan bununla ilgili koşulları karşılama şartıyla- Statü Geceleri kazandırmaktadır.
- Ödemesi kısmen Ödül Puanları kullanılarak gerçekleştirilen Uygun Konaklamalar ve uygun harcamalarda ödemesi puanlarla yapılmamış kısımdan Ödül Puanları kazanılır.
- Ödül Puanları profesyonel etkinlikler (seminerler, konferanslar vb.) için sadece toplantı organizatörlerine yönelik olan Meeting Planner programında yer alan bir birey tarafından ve programın ilgili belirli koşullara uygun [olarak kullanılabilir](#).

Partnerlerden Ödül almak (özellikle farklı sadakat programlarına puan dönüştürmek) her Partnerin belirlediği koşulların yerine getirilmesine bağlıdır (Ödülün alınması için gereken Ödül Puanı sayısı, tarihler, müsaitlik vb.). Programın Ödül Puanlarını dönüştürme olanağı sunan Partnerler için, Ödül Puanı dönüştürme işlemi ancak Üye ile aynı adı taşıyarak kaydı yapılmış bir Partner hesabında yapılabilir. Bir dönüştürme işlemi ilk kez gerçekleştirildiğinde, Üyenin Program hesabı ile Partner hesabı birbirine bağlanır: bu Partner hesabı, Programdaki başka bir hesaba bağlanamaz.

Kullanma süreleri dönüşümün gerçekleştirildiği zamanla işlemin partner program tarafından reddedilmesi arasında sona ermiş bulunan Ödül Puanları hesaba yeniden yansıtılmaz.

Bu hüküm ve koşullar all.com web sitesindeki Program Partnerleri bölümünde bulunmaktadır.

Limitless Experiences (Sınırsız Deneyimler) mağazasında Rewards (Ödüller) elde etmek için Üyenin mağazanın genel kullanım koşullarına ve ürünleri ve hizmetleri buradan sipariş edilebilen partnerler tarafından belirtilen genel hüküm ve koşullara uyması gerekmektedir. Online mağaza üzerinden sipariş verdiğinde Üyeden hüküm ve koşullara göz atması ve bunları kabul etmesi istenir.

«Limitless Expériences » mağazasında Ödül Puanları kullanarak elde edilen Ödüller farklı taraflara satılamaz.

Her hâlükârda Ödül Puanları nakit para iadesi de dâhil olmak üzere, hiçbir şekilde para karşılığında kullanılamaz.

Ödül Puanları kullanılırken Üye, Accor tarafından kullanılan bilgisayar sistemlerinde kaydedilen bilgilerin, aksi ispat edilmedikçe bu işlemlerin yapıldığına dair kanıt oluşturduğunu kabul eder.

## 11. ÜYE HESABI İLE İLGİLİ SORUNLAR

### 11.1 Katılımcı oteller ağında eksik puan şikayeti

Üye, bir Uygun Konaklamaya ait Puanların Check-out tarihini takip eden yedi gün zarfında doğru bir şekilde hesaba yansıtılmadığını fark ederse, bu tarihi takip eden altı ay zarfında bir. Puan düzeltmesi talebi gönderebilir. Bunun için, hesaplarından veya Sitenin "Yardım" bölümünde bulunan ([buradan erişilebilir](#)) iletişim formundaki "Eksik Puanları Bildir" prosedürünü izlemeleri yeterlidir.

Talebin işleme konabilmesi için Üyenin ilgili otele ait ödenmiş faturanın bir kopyasını eklemesi gerekmektedir. Bu faturada elle yapılmış düzeltmeler bulunmamalıdır. Sadece otel tarafından yazdırılmış olan ve talepte bulunan Üye adına düzenlenmiş ilgili belge kabul edilir.

Geçerli gerekçelerle sunulan bir itiraz sonucunda, itirazda yer alan konaklamanın yılına ait Ödül Puanlarının ve Statü Puanlarının Üyenin hesabındaki kaydı düzeltilir. Eksik Statü puanlarının hesaba katılması sonucunda Üye yukarıdaki 8. Maddede dile getirilen kurallar uyarınca farklı bir Statü Seviyesinden faydalanma olanağı bulursa, bu Statü Seviyesi o yılın geri kalanında Üyeye verilecektir.

Üyeye Puan aktarılması veya üyelik Statüsü seviyesi ile ilişkili bir avantajı kullanması yanırlıklı reddedilmiş ise, Accor'un sorumluluğu sadece Puanların Üyenin hesabına doğru bir şekilde kaydedilmesi ile sınırlı olacaktır.

### 11.2 Partner markada eksik puan şikayeti

Program Partnerleri aracılığıyla kazanılan Ödül Puanlarının toplanmasıyla ilgili tüm sorular için Üye, Sitenin "Yardım" bölümünde bulunan ([buradan erişilebilir](#)) iletişim formundaki "Eksik Puanları Ortaklara Bildir" prosedürünü izlemeli ve istenen tüm destekleyici belgeleri eklemelidir.

Üyenin bir talep göndermeden önce Partner hizmetinin sağlandığı tarihten sonra en az altı hafta beklemesi gerekmektedir. Bir düzeltme talebi gönderilmesi ile ilgili maksimum zaman sınırı her Partnere özeldir ve all.com web sitesinin sadakat programı bölümünde listelenmektedir.



Ödül Puanlarının hesaba yansıtılması için, talebe ait ödenmiş faturanın talepte bulunan Üyenin adına olması gerekmektedir.

Ödül Puanlarının başka sadakat programı puanlarına veya uçuş millerine dönüştürülmesinde, ACCOR'un yükümlülüğü Puanların dönüştürülmesi talebinin Partner programı tarafından onaylandığı anda sona erer. Ancak eğer Ödül Puanları üye hesabından düşülmüş, fakat puanlar veya uçuş milleri altı hafta zarfında Partner programının hesabına yansıtılmamışsa, Üyenin programda belirtilen süreler dâhilinde partner programının yöneticisi ile iletişime geçmesi rica olunur.

## **12.ASKIYA ALMA VEYA SONLANDIRMA HÜKÜMLERİ VE PROSEDÜRLERİ**

### **12.1 Üye tarafından sonlandırma**

Üye dilediği zaman Programdan ayrılmaya karar verebilir. Bu amaçla Sitenin "Yardım" alanından ([buradan erişilebilir](#)) talep göndermesi yeterlidir.

### **12.2 ACCOR tarafından askıya alınma veya sonlandırılma**

Program Üyelik Hüküm ve Koşulları'nın ALL - Accor Live Limitless üyelik kartı kullanan bir Üye tarafından ihlal edilmesi durumunda, bu ACCOR'un kararına bağlı olarak:

- Bireyin üyeliğinin ACCOR tarafından belirlenecek ve üç (3) ayı geçmeyecek bir süreyle ("Askıya Alınma Süresi") geçici olarak askıya alınmasına yol açabilir;
- Üyeliğin feshi ile sonuçlanır; kart ve avantajlar hemen iptal edilir, hesap kapatılır ve toplanan Puanlar silinir, Üye hiçbir nedenle hiçbir tazminat talebinde bulunamaz.

Bu durumda Üye herhangi bir nedenle herhangi bir tazminat talebinde bulunamaz. Bunlara ek olarak, bir üyenin hesabının altı (6) yıl boyunca etkin olmaması hâlinde bu hesap ACCOR tarafından otomatik olarak kapatılır. Bir Üyenin vefat etmesi hâlinde, ACCOR bu Üyenin hesabını müşteri destek ekibinden talep edilmiş bulunan tüm destekleyici belgeleri aldığında kapatacak ve bu Üye tarafından kazanılmış tüm Statü ve Ödül Puanları ile Uygun Geceleri iptal edecektir.

### **12.3 Askıya almanın etkileri**

Üye, Askıya Alma Süresi boyunca Ödül Puanlarını işburadaki 10. Maddede belirtildiği şekilde kullanamaz.

Askıya Alma Süresi boyunca ve Askıya Alma Süresinin sona erme tarihinden daha geç olmamak üzere, ACCOR şunlara karar verebilir:

- Askıya almayı kaldırabilir - ki bu durumda Üye, Üyelere sunulan avantaj ve hizmetlerden yararlanabilir ve Ödül Puanlarını tekrar kullanabilir;

Veya

- İşburadaki 12. Madde hükümleri uyarınca üyeliğin sonlandırılmasına karar verebilir.

### **12.4 Sonlandırmanın etkileri**

Üyeliğin feshedildiği tüm durumlarda, üyeliğin feshi Programdan tümüyle ayrılmanın yanı sıra ACCOR ve Üye arasında Program kapsamındaki tüm ilişkinin sonlandırılması anlamına gelir. Feshin gerçekleştiği gün itibarıyla toplanan tüm Puanlar da silinir.

### 13. PROGRAM İLETİŞİMLERİ

Üyeler Programdaki üyelikleri ile ilgili tüm bilgilere (Puan bakiyeleri, Statü Gecesi bakiyeleri ve hesaplarının işletilmesi dâhil) all.accor.com internet sitesi üzerindeki misafir hesapları aracılığıyla ulaşabilirler. Üyelere, madde 4.1'de Program Üyesi olarak, Program tarafından sunulan faaliyetler ve hizmetlerle ilgili elektronik posta (bilgilendirme mesajları, hesap özetleri, vs.) almayı kabul ettikleri hatırlatılır. Üye bu bilgileri almayı artık arzu etmiyorsa, programdan ayrılmayı talep etmelidir (Madde 12.1'de açıklanan sonlandırma prosedürüne bakın).

Her Üye, Programın sunduğu kampanya, promosyon ve avantajlar konusunda bilgi veren elektronik mesajları almak için abone olabilir. Üye bu ticari mesajları almak istemezse, arzu ettiği zaman bu mesajlarda yer alan abonelikten ayrılma bağlantısı *aracılığıyla* ya da konuk hesap sayfası *aracılığıyla* abonelikten ayrılabilir. Abonelikten ayrılması üyeliğini etkilemez.

### 14. KİŞİSEL BİLGİLERİN KORUNMASI

**Üyelerin verileri, [Accor Kişisel Verileri Koruma Sözleşmesinde](#) açıklandığı şekilde işlenir ve korunur. İşbu 14. Maddenin amacı, Programa üyelikleri kapsamında kişisel verilerinin kullanımını konusundaki temel hususlara Üyelerin dikkatini çekmektir.**

Kayıt sırasında veya program sırasında toplanan bilgiler Accor SA tarafından veri denetleyicisi olarak işlenir (genel merkez 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-Les-Moulineaux - Fransa'da kayıtlı)

Üyelerin verileri şu kapsamda işlenir:

- işbu Program genel koşullarının hayata geçirilmesine ve Sadakat Programına Üyeliğin yönetilmesine yönelik ihtiyaçlar için,
- Meşru çıkarlar temelinde, Accor SA pazarlama faaliyetleri için (hedeflenmiş pazarlama kampanyaları dahildir) ve
- Üyelerin rızasına bağlı olarak, Programın elektronik ticari mesajlarını göndermek amacıyla.

Üyelerin verileri şu taraflara aktarılır:

- Accor grubu kuruluşlarında Programın yürütülmesiyle görevli, yetkili çalışanların yanı sıra hizmet sağlayıcılara ve
- Üyelerin, Üye olarak hak kazandıkları avantajlardan faydalanmaları için gerekli olduğu durumlarda Program Partnerlerine (oteller, havayolu şirketleri ve diğer sözleşmeli Partnerler). Üyelerin e-posta adresleri Partnerlere iletilmez ve Üyeler ayrıca rıza göstermediği sürece kendilerine ait ticari mesajları gönderemezler.

Üyelerin verileri, yeterli düzeyde koruma garantisi vermeyen ülkelere aktarılabilir. Bunun sonucunda, uygun ve uyarlanmış garantiler sunulur, Üyeler verilerinin kopyasını almayı talep edebilirler. Üyelerin verileri, gereken durumlarda aşağıdaki amaçlarla Avrupa Birliği dışındaki ülkelerde bulunan alıcılara aktarılabilir:

- Partnerler, Ödül Puanlarının aktarılmasının yürütülmesi ve itirazların yönetilmesi için. Partner ve hava yollarının listesi Web Sitesinin sadakat programı bölümünde bulunmaktadır ([buradan ulaşabilirsiniz](#)). Üyeler Ödül Puanlarının ve millerin transfer edilmesi için gerekli bir işlem olan her veri transferine;
- Programa katılan kuruluşlar ve oteller, Üyenin işleme sorumlusuyla arasındaki sözleşmenin yürütülmesi için gerekli olması durumunda;
- kendilerine verilen yetkiler kapsamında itirazları ele alan çağrı merkezlerine sahip dış hizmet sağlayıcılara, bu veri aktarımları sözleşmeyle düzenlenir.

Accor SA ayrıca başta sahtekârlık olmak üzere, Üye Programa katılırken veya Puan kazanırken veya kullanırken oluşabilecek anormallikleri tespit etmek ve yönetmek amacıyla da kişisel özellikteki verileri işlemekten geçirmektedir. Bu bağlamda derlenen veriler Accor SA ile onun hizmet sağlayıcıları ve gerekli durumlarda Program Partnerleri ve normal olmayan durumun ilgilendirdiği otelin yöneticisi içindir.

Üyeler, [data.privacy@accor.com](mailto:data.privacy@accor.com) adresine yazarak kişisel verilerine erişim isteme, bunları düzenleme, silme, işlenmesini sınırlama veya buna itiraz etme, verilerinin taşınabilirliğini görüntüleme hakkına sahiptir. Vefatlarının ardından verilerinin nasıl işleneceği konusunda talimat bırakmaları da mümkündür. Üyeler yetkili bir makama şikayette bulunma hakkına da sahiptir.

## 15. ÜYELİK GENEL KOŞULLARININ KABULÜ, HUKUKİ İHTİLAFLARIN ÇÖZÜMLENMESİ VE İLGİLİ KANUNLAR

Programa katılmak Üyelerin Program Üyelik Hüküm ve Koşullarını kayıtsız şartsız kabul ettiği anlamına gelir. İşbu Genel Kullanım Koşulları daha önceki Üyelik Genel Koşulları karşısında önceliğe sahip olacaktır.

Bir Üye ile Accor arasında Program Üyelik Hüküm ve Koşulları ile ilgili bir ihtilafın ortaya çıkması durumunda Üye ilgili mevzuatın belirttiği koşullara uygun konvansiyonel bir arabuluculuk prosedürüne veya alternatif bir çözüm yöntemine başvurabilir.

İhtilafı iyi niyetli bir şekilde çözmek amacıyla Web Sitesindeki "İletişim" sayfasını ([buradan ulaşabilirsiniz](#)) kullanarak Accor müşteri hizmetleri ile irtibata geçen ve 60 (altmış) gün zarfında olumsuz bir yanıt alan veya hiçbir yanıt alamayan bir Üye BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17 adresindeki Seyahat ve Turizm Arabulucusu'na başvuruda bulunabilir.

İhtilafı Arabulucu'ya gönderme prosedürü ile Arabulucu'nun iletişim bilgileri [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) adresinde bulunmaktadır :

- İhtilaf ilk şikâyeti takip eden on iki (12) ay zarfında Arabulucu'ya götürülebilir. Arabulucunun iletişim bilgileri ve başvurunun nasıl yapılacağı ile ilgili detaylar "Yardım" bölümünde bulunmaktadır.
- İhtilafı Arabulucu'ya iletme formu [burada](#) bulunmaktadır
- Üyeler ayrıca geleneksel bir uzlaşma prosedürü veya Avrupa'daki başka bir çevrim içi anlaşmazlık çözümü yöntemi seçebilecekleri ve böyle bir platforma [buradan](#) ulaşabilecekleri konusunda bilgilendirilir.

Üyeler arabuluculuğu kabul etme veya reddetme konusunda özgürdür ve arabuluculuğun kullanılması hâlinde taraflardan her biri arabulucu tarafından önerilen çözümü kabul etme veya reddetme özgürlüğüne sahiptir.

Program Üyelik Hüküm ve Koşulları'nın yorumlanması veya uygulanması ile ilgili herhangi bir kuşkunun olması ve bunların yukarıdaki koşullara uygun olarak iyi niyetli bir şekilde çözüme kavuşturulamaması durumunda; acil geçici oturularda, üçüncü taraf şikâyetlerinde ve birden çok davalının bulunduğu hâllerde bile ihtilafın çözüm mercisi yetkili Paris mahkemeleri olacaktır. Yukarıdakilere bir istisna olarak, Üyeler birer tüketici olarak ihtilafları ikamet ettikleri yerlerdeki yetkili mercilere veya dilerlerse Tüketici Kanunu Madde R.631-3 hükümlerine göre medeni hukuk usulleri kanununa uygun olan başka bir bölgesel yargı organına götürebilir.

Konukların ikamet ettikleri ülkedeki zorunlu koruyucu düzenlemelere hâlel getirmeksizin, Program Üyelik Hüküm ve Koşulları Fransa kanunlarına tabidir.

## 16.EK BİLGİLER

Her katılımcı otel tarafından sunulan ek hizmetler ve Partnerler tarafından sunulan avantajlar dâhil olmak üzere, Programla ilgili ek bilgiler ve detaylar Web Sitesinin sadakat programı ile ilgili bölümünde mevcuttur.



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