



# \会员条款与细则\

## 目录

1. 计划的特点。
2. 定义。
3. 参与计划的酒店。
4. 参与计划。
  - 4.1. 参与条件。
  - 4.2. 参与条款。
  - 4.3. 客户账户
5. 卡的使用。
6. 暂停或终止会员资格。
7. ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS赚取积分。
  - 7.1 赚取积分一般信息
  - 7.2 通过符合资格的住宿赚取积分。
    - 7.2.1. 为符合资格的住宿提供符合积分条件的合格房价
    - 7.2.2. 通过符合资格的住宿进行符合资格的消费。
    - 7.2.3. 通过符合资格的住宿赚取一定规模的奖励积分。
    - 7.2.4. 通过符合资格的住宿赚取一定规模的等级积分。
  - 7.3. 通过餐饮优惠赚取奖励积分（住宿外的餐饮礼遇）
    - 7.3.1. 通过Accor All应用程序付款
    - 7.3.2. 通过付款终端进行付款
  - 7.4. 通过 **机票 + 酒店** 优惠获取等级积分和奖励积分
  - 7.5. 通过合作品牌赚取奖励积分
  - 7.6. 特别优惠和促销活动
8. 等级。
9. 参与计划的酒店为会员提供的优惠和服务。
  - 9.1. 本计划适用于所有会员的优惠和服务
  - 9.2. 可用性保证。
  - 9.3. 具体优惠：房晚升级（一晚后升级）
  - 9.4. 周末提供早餐。
  - 9.5. 向所选之人赠送金卡等级。
  - 9.6. 餐饮和水疗奖励

10. 使用奖励积分。
11. 与会员账户有关的问题。
  - 11.1. 对参与计划的酒店网络进行积分缺失的投诉
  - 11.2. 对相关的合作商品品牌进行积分缺失的投诉
12. 暂停或终止的条件和程序。
  - 12.1. 由会员主动终止
  - 12.2. 在ACCOR的倡议下暂停或终止。
  - 12.3. 暂停的影响。
  - 12.4. 终止的影响。
13. 计划通讯。
14. 个人数据保护。
15. 接受计划的会员条款与细则、争议解决和适用法律。
16. 其他信息

自 2024 年 4 月 30 日起

## 1. 计划简介

由 ACCOR SA（下称“管理方”）——一家为 ACCOR SA 管理顾客忠诚度的股份有限公司，公司地址为 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France（下称“雅高”）——推出的 ALL-ACCOR LIVE LIMITLESS 雅高心悦界客户忠诚计划（下称“计划”），是专为其会员而设，旨在当会员入住雅高集团旗下参与本计划的酒店或在本计划的合作伙伴处消费时，使其享受（如下所述）各种礼遇。

本计划受本会员条款与细则（下称“计划会员条款与细则”）约束。该计划的会员条款与细则可登录 [all.com](http://all.com) 和 Accor ALL 应用程序（“网站”）查询。雅高保留随时对其进行修改的权利。修改后的计划会员条款与细则将从其在网站上发布之日起生效，在网站上发布后浏览该网站的任何用户均被视为毫无保留地接受该条款。以浏览网站之日的计划会员条款与细则为准。

ALL 计划仅在会员居住国法律允许时有效，如法律不允许，其会籍将被视为无效。

## 2. 定义

- **积分补登：** 经会员要求或计划出错经查证后补计 登的积分。
- **预付：** 由某些酒店破例同意代为支付但不具备资格获取积分的现金预付。

- **入住**：抵达酒店的日期。
- **退房**：离开酒店的日期。
- **顾客**：使用雅高集团的客房过夜住宿或日间使用（非本计划会员）的个人。
- **日用**：仅在日间使用酒店的客房或办公区（在同一天入住和退房）。
- **会员**：同意本计划条款与细则的顾客。
- **餐饮优惠**：不必入住酒店就可以在参与活动的酒吧和餐厅获得奖励积分。
- **符合资格的卡**：作为餐饮优惠的一部分，允许会员赚取（或必要时使用）奖励积分的支付卡。
- **最低金额**：等于或大于 1 欧元（包括所有税费），或用积分支付时等于或大于 1000 点奖励积分。酒店确定的最低付款金额优先于餐饮优惠下的最低交易金额
- **参与活动的酒吧和餐厅**：作为餐饮优惠的一部分，会员可以在其中获得（或必要时使用）奖励积分的所有餐厅和/或酒吧
- **符合资格的住宿**：在参与计划的酒店里，按照符合资格的消费（如下方第 7.1 条“可赚取积分的消费”中所述），通过雅高直营分销渠道（网站、雅高预订中心、酒店）和与雅高预订中心直连传统旅行社预订的住宿。通过经销商、旅游商或第三方在线旅行社（如 Expedia.com、booking.com 等）预订的住宿不属于符合资格的住宿，无法赚取积分，也无法累积符合资格的等级房晚。
- **合作伙伴**：并非由雅高集团运营但以如下两种方式之一参与本计划的公司：允许在其自有网络中消费的会员赚取 ALL – Accor Live Limitess 雅高心悦界奖励积分；和/或允许将奖励积分兑换成其自有客户忠诚计划的积分，或反之亦然。合作伙伴可以在任意行业运营，包括交通、休闲、零售和旅游行业。
- **积分**：在会员以符合资格的方式入住参与计划的酒店、从合作伙伴处购买符合资格的服务，或参与符合资格的优惠或促销运营活动后，按照一定比例产生的积分。积分分为奖励积分和会员等级积分两种，两者单独计算，不可合并。
  - **奖励积分**：会员获得的积分，可将其转换为奖励。
  - **会员等级积分**：会员根据第 7.8 条规定的积分比例赚取积分，且可凭此获得本计划不同的会员级别。
- **会员礼遇**：用会员累积的奖励积分获取的服务、产品或礼遇。
- **会员等级**：取决于会员在特定时期内获得的“房晚数”或“等级积分数”，定义了（i）会员获得的优惠并（ii）赚取一定规模的奖励积分。

- **等级房晚**：会员在参与计划的酒店完成的，可用来赚取等级积分的过夜住宿，根据本文第 8 条所述，以累积符合条件的入住房晚数来确定会员级别。如下方第 7.1 条和第 7.2 条中所述，仅在参与客户忠诚计划的酒店完成的过夜住宿、通过符合资格的任一直营分销渠道的预订以及具有赚取积分资格的消费才可视为符合资格的晚数。

- **积分转换**：向会员账户计入积分或从其账户取出积分。

### 3. 参与计划的酒店

参与本计划的酒店为在雅高集团旗下品牌运营的酒店，但在 all.accor.com 网站的客户忠诚度计划页面上列出的酒店和品牌除外（[查看参与本计划的品牌和不参与本计划的酒店和品牌名录](#)）。

当某家酒店或品牌加入雅高集团网络或作为参与酒店加入计划时，会员只有在本次活动结束后，并在活动期间在相关酒店完成符合资格的入住，才可赚取积分及享受其他与计划相关礼遇。

如果某家酒店在会员预订之后、实际住宿之前离开雅高集团或者不再参与计划，则会员将：

-不能赚取积分，也不能在酒店入住期间享受预期会员等级所对应的任何服务或礼遇，

-不能享受酒店已参与的任何特惠活动，

-如适用，将退回他/她预订时完全或部分使用的奖励积分，并要求其直接向酒店支付预订时使用的奖励积分所对应的金额。

雅高将尽己所能在会员入住前通知会员，妥善处理该变动带来的影响。

### 4. 会员计划

#### 4.1. 会员条款

在所在国家于法律上被视为成人或者具备签订合同的法律行为能力的全部人员都可参与本计划。

注册本计划会员无额外费用。

根据会员的级别和/或个人选择，会员可享有一张实物会员卡或电子会员卡。无论是实物或电子形式的会员卡，都将具名并仅限会员个人使用，不得出售、租借或指定给他人使用。该卡不是支付方式，而且不担保预订。每张卡片上都有会员的姓名、个人识别号码及会员资格失效日期（从银卡起，请见下方第 8 条规定）。每位会员仅可持有一张 ALL - Accor Live Limitless 雅高心悦界会员卡。本卡仅限卡片上所印姓名的会员本人使用。

加入本计划必须提供有效的电子邮件地址。两位或多位会员不得共用同一电子邮件地址。成为本计划的会员即表示同意接收与本计划的运营和所提供的服务相关的电子通讯（包括相关信息、积分结算单和会员账户的操作信息等）。若会员希望不再接收上述本计划运营的必要信息，则会员必须遵循 12.1 条中说明的终止程序退出流程。

本计划会员同意本计划可能会随时进行部分或完全修改。在更改前的合理期内，会员将得到因计划更改而导致会员的相关权利和责任产生相应变动的通知，尤其是通过 all.com 网站上发布的信息和/或电子通讯。如第 12.1 条所述，会员可终止他们的会籍。在修改生效日后参与计划意味着会员同意修改。

## 4.2. 注册成为本计划的会员

顾客可以通过以下方式参与本计划：

- 在参与本计划的酒店入住期间联络酒店前台；
- 在 all.com 网站在线注册；
- 致电雅高集团官方订房中心；
- 或任何其他可供顾客参与的渠道。

客户必须提供必要的个人信息以便加入该计划。

新会员必须接受该计划相关的条款与细则。

接受之后，会员即可享受本计划所有服务，包括使用 all.com 网站 all.accor.com 提供的不同功能（如查看积分、查看其个人账户和奖励积分转换等），在通过雅高集团官网或官方订房中心预订时享受会员待遇。

## 4.3. 客户个人账户

如需加入计划，顾客须创建一个客户个人账户，并在注册表格中输入所需信息，尤其是登录信息（下称“登录信息”）。为此，顾客须保证在注册表格中输入的，或者提供给雅高的信息是真实完整的。对顾客输入的或提供的错误或不完整信息，或因此而导致雅高无法为参与忠诚度计划的顾客提供服务时，雅高不对此承担责任。

顾客的个人信息仅限个人使用，完全保密。信息的保存和使用仅由顾客自己负责。如顾客登录信息被违法使用，非法使用或滥用，雅高对此不承担任何责任。

如顾客的登录信息被未经授权之人士使用，或者是被遗失或遗忘，请顾客务必立刻通知雅高。

使用个人账户时，会员可以：

- 查看账户余额
- 查询录入积分、积分余额和其他奖励、房晚等级余额、交易历史和等级。
  - 在使用 all.com 网站或手机应用程序服务时被识别为会员。
  - 输入其住宿偏好、个人偏好及最喜爱的品牌和目的地。
- 查看其预订历史，并在必要时修改当前预订。
- 订阅雅高、ALL - Accor Live Limitless 雅高心悦界和雅高集团品牌的新闻资讯，并在线管理其订阅。
- 享受个性化优惠和服务。

## 5. 会员卡使用

为能享受持卡人专属的各种礼遇，会员需在体验相应礼遇时提供他们的会员卡号和/或在入住时出示他们的会员卡（实物卡或电子卡）。不遵守上述要求的会员将无权享受计划的相关礼遇。

若其会员卡丢失或失窃，则会员必须通知 ACCOR 雅高集团并在网站个人账户处的”通过邮寄接收您的卡片”预订新卡片。

## 6. 暂停或终止会员资格

根据第 12 章节条款规定，如会员有任何违反本计划会员条款与细则的行为，在支付酒店、雅高或其合作伙伴提供的或与 ALL - Accor Live Limitless 雅高心悦界计划有关的商品或服务费用时进行拖欠的（包括酒店账单、发票或任何其他承诺），滥用或冒用会员卡或积分，提供虚假信息和/或会员或其同行人员在包括属于计划所组织的活动中有任何不当或应受谴责的行为（尤其是对酒店员工或客户的不当、恶意或无理行为），可能导致——由 ACCOR 雅高集团自行决定——在没有事先通知也无补偿的情况下暂时中止或终止其在本计划中的会籍，且会员通过其卡片赚取的任何积分均将被取消。此中止或终止不影响 ACCOR 雅高集团 对会员提起诉讼的权利。

## 7. 赚取 ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS 雅高心悦界积分

### 7.1 赚取积分一般信息

**积分数。**积分仅可计入整数。如果应用积分赚取比例得出带有小数点的数字，当小数小于 5 时，计入的积分将将为下一个最小整数，而当小数等于或大于 5 时，为下一个最大整数。

**将当地货币转换为欧元。**关于积分计入，在欧元区以外以当地货币支付的有效消费的账单将在计算积分前转换成欧元。酒店在退房时所用的汇率来自于“Multidevises”数据库（银行货币与金融信息数据库）。

**优惠不可转让。**积分和等级房晚数不可转让给其他会员。仅限会员本人使用且不得转让。

会员认可会员条款与细则，即表示其认可并统一积分不属于支付概念，无论以何种方式赚取的积分均没有实际货币价值。积分无法获得货币补偿，即使积分遗失或并未使用。

**奖励积分的有效性：**会员每次交易后，可以赢取奖励积分并计入其 ALL 账户。在该笔交易的奖励积分计入账户时，该账户所累积的所有奖励积分有效期同时顺延 365 天；天。

i) 因有效入住参与本计划的酒店后赚取奖励积分时，则以退房之日起 算。

ii) 对于因其它类型的交易而累积的奖励积分（活动可享受“会议策划者”优惠、购买产品或服务、向 ALL 账户转入在合作商家获得的积分……），奖励积分顺延时间从奖励积分计入账户的当日开始计算。

如果没有延期，无论积分的来源如何，帐户中的所有奖励积分都会丢失（恕不另行通知），且无法恢复或转换。

## 7.2 通过符合资格的住宿赚取积分

**有效达到符合资格的住宿条件。**当会员在参与该计划的其中一家酒店进行符合资格的住宿时，包括至少亲自在酒店消费的一个有偿住宿，账户中会记入与其入住相对应的积分和房晚等级。日间使用仅记入积分，而不会记入房晚等级。

### 7.2.1. 可赚取积分的符合资格的住宿房价

只有以符合资格的有效预订的住宿才能够享受本计划。

符合资格的有效预订为：所有公开价、企业价和促销价，但不包括如下价格：

- 由组织者统一支付并向其开具发票的团体预订客房房价（会议策划者的专属优惠除外）；
- 提供给乘务员的房价（航空、船运或其他、公司等等）；
- - “Heartist Rates” 房价（为 Accor 员工、Accor 集团合作商和服务提供商的员工提供）
- 旅行社中介价格。

可使用积分的房价通常会在网上标明。如果选定的酒店，预订内容和房价允许，预订时使用奖励积分功能，通常会在会员付款时出现。

## 7.2.2 通过符合资格的住宿进行符合资格的消费

只有以下消费有资格赚取积分，且仅限于此类消费是由实际入住该酒店的会员已全额支付：

- 会员的住宿消费以及在相同日期所入住同一家酒店的另一间客房的消费（最多两间客房的消费 - 若(i)会员入住其中一间客房；且(ii)第二间客房并非由其他会员入住；请注意，如会员预订两间客房，可赚取这两间客房的相应积分，但是等级房晚数仅基于会员入住的客房计入；
- 通过 all.com 网站预订的 VERYCHIC 服务相关消费；直接通过 verychic.com 网站支付，却不符合赚取积分资格的服务；
- 除酒店住宿以外的服务，比如迷你吧、电话、客房服务、付费电视、会员在酒店餐厅的消费以及在酒店酒吧的饮品 (如果参与活动的餐厅和酒吧)；
- 在与酒店相连的 Thalassa sea & spa 水疗中心消费的与海水理疗或浴疗法服务相关的费用

在入住期间有对会员的预订进行更改或任何未付金额由第三方结清的情况，最初预订的会员可赚取更改后的入住有效消费积分，视第三方 (i) 本身不是会员且(ii)不与上述会员入住同一客房的情况而定。

**积分计算依据** 积分的计算基于有效消费账单总额，不含税。此费用必须结清，即酒店必须收到和确认款项。如果支付出现部分或全部拖欠，尤其是会员停止支付消费、开具资金不足的支票或对以银行卡支付的付款提出异议，他/她将不能就此类问题交易获得任何积分，且不累积任何等级房晚数。

以下消费的认可规则视各参与计划的酒店基础设施及政策而异：

- 商务中心；
- 精品店；
- 水疗产品和服务；
- 美发沙龙；
- 美容院；
- 高尔夫果岭费；
- 泊车；
- 洗衣服务.
- 餐馆

**不计入其中的费用.** 以下消费不可赚取积分：

- **在不符合资格的住宿中所产生的额外消费**（即使已在酒店付清；不含满足前述标准的食物和点心支出
- **税费(尤其是增值税)、小费、出租车费、往来酒店交通费、服务费和**



其他适用消费；

- 预付款；

- 由会员统一支付的企业会议、宴会或任何其他活动的消费，包括私人宴会（ALL - Accor Live Limitless Meeting Planner 会议策划者促销优惠除外）；

- 所有其他没有被具体列为符合资格的消费。

### 7.2.3. 通过符合资格的住宿赚取一定规模的奖励积分

本计划根据赚取的等级积分或累积的等级房晚数提供五种会员等级（经典卡、银卡、金卡、白金卡、钻石卡）和仅限邀请的会员等级。

雅高有权单方面决定是否可以给予仅限邀请的会员等级。相关会员将被邀请

会员级别	在参与品牌酒店赚取的奖励积分*	在 MAMA SHELTER、宜必思和和宜必思尚品酒店赚取的奖励积分	在 MANTRA、PEPPERS、BREAKFREE、艺术系列、ADAGIO 和长期住宿的品牌酒店**	在 ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET 和宜必思快捷*** 酒店赚取的奖励积分
经典卡	25	12.5	10	5
银卡	31	15.5	12.5	6.25
金卡	37	18.5	15	7.5
白金卡	44	22	17.5	8.75
钻石	50	25	20	10

享用此会员等级，并将被告知相关的权益以及特定的条款和细则。

只需 10 欧元符合资格的消费（不包括 Thalassa sea & spa 门店）

\* 除非从上表的第二栏开始另做说明。

\*\*东方快车酒店式公寓、费尔蒙酒店式公寓、SO/ 酒店式公寓、索菲特酒店式公寓、美憬阁生活酒店、蒙德里安生活酒店、铂尔曼生活酒店、瑞士酒店生活酒店、海德生活酒店、瑞享生活酒店、诺富特生活酒店、美居生活酒店。

\*\*\*以宜必思品牌运营的快捷酒店在全球某些国家也加入了该计划（[查看参与本计划的品牌和不参与本计划的酒店和品牌名录](#)）。

在 Thalassa sea & spa 门店，适用规模是会员入住的品牌酒店规模。

**退房时的等级。**若在预订至退房期间会员的会员级别发生改变，将按照退房时会员的所属级别所对应的比例给予积分。对于连续几晚的入住，会员将在支付整个账单时获得一次积分计入。

#### 7.2.4. 通过符合资格的住宿赚取一定规模的等级积分

下表以每 10 欧元符合资格的消费为单位，显示会员等级积分的赚取比例。

每 10 欧元符合资格的消费

会员资格	在参与计划品牌酒店中赚取的会员级别积分数*	在 MAMA SHELTER、宜必思酒店和宜必思尚品酒店赚取的会员级别积分数	在 MANTRA、PEPPERS、BREAKFREE、艺术系列、ADAGIO 和长期住宿的品牌酒店**	在 Adagio Access, JO&JOE ,GREET 和宜必思快捷*** 酒店赚取的会员级别积分数
经典卡	25	12,5	10	5
银卡				
金卡				
白金卡				

\* 除非从上表的第二栏开始另做说明。

\*\*东方快车酒店式公寓、费尔蒙酒店式公寓、SO/ 酒店式公寓、索菲特酒店式公寓、美憬阁生活酒店、蒙德里安生活酒店、铂尔曼生活酒店、瑞士酒店生活酒店、海德生活酒店、瑞享生活酒店、诺富特生活酒店、美居生活酒店。

\*\*\* 以宜必思品牌运营的快捷酒店在全球某些国家也加入了该计划（[查看参与本计划的品牌和不参与本计划的酒店和品牌名录](#)）。

无论会员等级为何，会员等级积分于赚取当年的 1 月 1 日至当年 12 月 31 日前有效。会员等级积分将从退房之日起计入。

### 7.3 通过餐饮优惠赚取奖励积分（住宿外的餐饮礼遇）

ALL - Accor Live Limitless 客户忠诚计划让会员不必入住酒店就可以在参与活动的 Accor 餐厅和酒吧赚取奖励积分（[在此查询会员卡](#)）。私人接待的餐饮服务，如果未支付押金或在服务当日未付款，则不符合餐饮优惠的资格。

会员每消费 1 欧元，即可在参与活动的餐厅和酒吧赚取 1 点积分。

自消费之日起最多 7 天，奖励积分就会记入会员账户。

付款必须有效（换句话说就是不能被拒绝），且必须是在服务结束时直接向参与活动的餐厅或酒吧进行支付。

**付款确认。**可以直接从餐厅或酒吧工作人员那里获得确认付款和消费的收据。此收据非常必要，且对于所有与付款、消费和使用/赚取奖励积分有关的索赔均有效。

为防欺诈，Accor 保留拒绝或取消会员付款的权利。

**积分。**根据门店的不同，积分的技术条款和接受的付款方式可能有所不同，有些酒店要求在 ALL 应用程序上注册支付卡，并同意将此卡连入 ALL 计划，才可以记入餐饮优惠奖励积分。

我们提供了餐厅名单，可以在[这里](#)找到参与活动的餐厅；还添加了使用奖励积分付款，只有通过 Accor - All 应用程序才能完成。

### 7.3.1. 通过 Accor All 应用程序付款

**其他规则。**会员通过 Accor All 应用程序在餐厅和/或酒吧进行结算时，即表示：

- 会员的客户帐户已被正确激活
- 通过 All 应用程序付款，会员负责检查在应用程序中抄录的订单是否与其在酒吧或餐厅付款之前的订单相对应。如果应用程序中的订单抄录出现错误，则无法对酒吧/餐厅或 Accor 提出投诉。

告知会员以下所有信息均已传达给相关的餐厅或酒吧：（i）通过应用程序支付、操作和记录有关餐桌的费用；（ii）确定用户身份，知道相关会员的姓氏和名字。

在结算账单时，会员可以选择支付全部或部分订单。每个成员都可以在指定的空格内输入须支付的金额。该餐桌的订单只有在全额结算完毕后，才会被工作人员视为已已经付清。

如果多位会员共同支付同一份账单，每位会员将会获得与其通过应用程序支付的金额相对应的奖励积分。

### 付款方式技术性说明

只有餐厅开具的付款单才是付款的性质、内容和日期证明。

为了防止欺诈，雅高拥有拒绝或取消会员付款的权利。

### 7.3.2. 通过支付终端付款

如想在参与计划的餐厅和酒吧通过结算赚取奖励积分，会员必须：

- i. 在 ALL – Accor Live Limitless 雅高心悦界客户忠诚计划的会员帐户中添加一张符合资格的维萨卡或美国运通支付卡（见"第段"符合资格的支付卡"）；
- ii. **将**这张卡和以非住客方式赚取奖励积分功能相关联，以便辨认在此范围内进行的结算，并允许赚取奖励积分；
- iii. 在相关门店中使用符合资格的 Visa 或 American Express 卡付款 - 提前与客户帐户中的计划相关联。

#### 支付卡须符合资格

要使支付卡符合资格，则必须满足以下几项要求：

- i. 由维萨、美国运通签发（发卡国家必须是美国或英国，否则无效）；
- ii. 采用维萨卡、美国运通卡的支付线路，这意味着还拥有另一条支付线路的维萨卡、美国运通卡不符合资格。例如，标注“CB”标志，拥有“CB” 卡支付线路的维萨卡、美国运通卡不符合资格；
- iii. 参与 ALL-Accor Live Limitless 计划的会员作为其持有人，本身也必须是与该卡相关联的常用帐户的持有人；
- iv. 有资格在相关门店中使用积分

#### 支付卡与非住客类服务及产品进行关联

会员最多可以关联五（5）个符合资格的支付卡。如果会员想要取消其中一张卡住宿功能的关联，则只需将其从客户帐户中删除。然后，会员可以再次进行注册，并重新关联以获得住宿以外的奖励积分。

会员需要在必要时验证和更新关联卡的相关信息。

### 7.4. 通过 机票 + 酒店 优惠获取等级积分和奖励积分

**机票 + 酒店** 是一项可以提供全套旅行服务（例如：航班+酒店全套服务）的优惠计划。

此项优惠面向 ALL - Accor Live Limitless 会员，由第三方旅游合作商——Expedia Inc. 管理。会员可单击此处查看 [机票 + 酒店](#)。

会员可凭全套服务总金额赚取积分：每消费 2 欧元即可赚取 1 个奖励积分和 1 个等级积分。会员应在整个全套服务期间到店，否则无法获得积分。

积分将于旅行结束之日起 7 天内记入会员账户。

会员在 **机票 + 酒店** 优惠期间住宿：

- 不再享受 ALL 会员价；
- 不可再使用奖励积分进行预订或抵扣住宿总金额；
- 不会再获得等级房晚；
- 不再享受会员等级优惠（迎宾酒水、客房升级、留房担保等...）。

## 7.5. 通过合作伙伴品牌赚取奖励积分

也可以通过本计划的合作伙伴，按照每个合作伙伴特定的条件赚取奖励积分，这些条件可在网站上的“客户忠诚度计划”部分中查阅。

## 7.6. 特别优惠和促销活动

会员还可在本计划组织的特别优惠或促销活动中赚取奖励积分。在此情况下，是否赚取奖励积分取决于是否满足每个优惠或促销活动的具体条款以及是否告知会员。

## 8. 会员等级

无论任何时候参与，只要达到所需的房晚等级或等级积分（如下表所示），就可以取得更高的会员等级。

会员等级	有效入住房晚数	等级积分
银卡	10	2000
金卡	30	7000
白金卡	60	14000
钻石	N/A	26000

每年年初，我们都会对会员在前一日历年中完成的等级房晚数和获取的会员等级进行评估。

- 如果在前一日历年期间，会员达到了可维持他们目前会员等级的要求之一或获得更高会员级别，他们将在当前日历年维持同一级别。
- 如果在 N-1 年内，会员没有达到维持其等级的定值，则会失去该等级。在每个日历年的 1 月 1 日，每个日历年的 1 月 1 日，等级房晚数和会员等级积分计算将重置为 0。

奖励积分的使用不影响会员等级的维持和改变。

## 9. 参与计划的酒店为会员提供的优惠和服务

### 9.1 客户忠诚计划适用于所有会员的礼遇和服务

仅限持卡会员有权享有与该会员卡相关的所有礼遇。

此类礼遇仅限会员在有效资格的入住时方可提供，本文中定义的日用房预订情况除外。

此类礼遇的具体信息在 all.com 网站上的“礼遇与等级”部分有更为详尽的说明。

### 9.2 空房保证

对于抵达前的空房保证（白金卡会员及以上可享受）取决于以下特定条件：

- 该保证仅涉及空房情况，而非特定房型。
- 预订须至少在抵店日提前两天（白金卡会员及以上）或三天（金卡会员），且在中午 12 点（以酒店当地时间为准）前完成。
- 会员必须在预订时要求提供此保证。
- 在被认定属于“度假村”类别的酒店和 Thalassa Sea & Spa, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, 酒店中，空房保证仅适用于至少七晚的住宿。
- 此保证仅适用于通过雅高分销渠道预订，并以标准价或全价（不包括促销或折扣价）支付的住宿，且仅适用于一间客房（即会员自用的客房）。对于包括多间客房的预订，则此保证不适用于其他客房。
- 如果酒店不能确保有空房可入住，在征得会员同意的前提下，可以将会员的全部或部分住宿安排在同等级别的酒店或为其提供相同性质的服务。在两家酒店转移过程中产生的合理费用（额外房费、交通费和电话费）由原酒店支付。当晚所有的住宿费用（会员支付的费用及酒店补偿的费用）可赚取积分并累计等级房晚数。
- 可用性保证仅适用于以该品牌运营的参与计划的酒店，东方快捷、悦榕庄、Garrya, 德拉诺、索菲特传奇、费尔蒙、Emblems, SLS、SO/、索菲特、Morgans Originals、Rixos、Mantis、美憬阁、Art Series、

Mondrian、铂尔曼、瑞士酒店、Angsana、25hours、Hyde、Mövenpick、美爵、Peppers、The Sebel、Soul Collection、Mantra、诺富特、诺富特、美居、Cassia, Dhawa, Homm, Folio, Adagio, Mama Shelter、Tribe、Breakfree、宜必思、宜必思尚品酒店和宜必思快捷酒店（柬埔寨、格鲁吉亚、日本、墨西哥、波兰、俄罗斯和韩国）、greet 和 Jo&Joe，其名下不参与计划的酒店及品牌，以及下列酒店除外：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。

- 可用性保证不适用于某些日期。为会员提供的可用性保证不适用日期的官方日历可以在 all.com 网站上查询，我们会定期进行更新。如果想从可用性保证中受益，会员需要在每次预订前先审核（[请在这里查看不参与活动的日期](#)）。

### 9.3 特别礼遇：Suite Night Upgrade（套房升级一夜）

#### 9.3.1 定义

Suite Night Upgrade 套房升级奖励是拥有白金或以上等级会员专享的礼遇。这项礼遇使会员在雅高集团旗下部分参与计划酒店预订预先确认的住宿时，以所选的“客房”价格享受“套房”房晚。

#### 9.3.2 提供 Suite Night Upgrade 套房升级奖励的酒店

会员只能在具有此优惠的 Accor 集团酒店（[此处提供列表](#)）使用房晚升级。此酒店列表可能会有所变化。

提供此礼遇的酒店必须同时拥有“客房”和“套房”。仅提供其他类型住宿（小屋、别墅等）不接受 Suite Night Upgrade 套房升级奖励。

#### 9.3.3 获得的方式

一旦会员累积至或保持白金等级（如会员条款与细则第 8 条所规定），两 (2) 次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励即计入会员账户。每当白金会员赚取足够 18,000 等级积分，则将其账户计入第三次 Suite Night Upgrade 套房升级

奖励。

而后会员每次多累积 4,000 等级积分，均可获得一次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励，即累积 22,000 等级积分可获得第四次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励，累积 26,000 等级积分可获得第五次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励，以此类推，每个日历年至多可获得十二 (12) 次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励。

一次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励 仅针对一 (1) 房晚有效。会员在连续入住多个房晚时可使用多次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励，视已计入其账户的 Suite Night Upgrade 套房升级奖励数目而定。

每次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励 有效期为授予之日起次年（日历年 N+1）的 12 月 31 日。Suite Night Upgrade 套房升级奖励过期前后不给予有效期延期。

Suite Night Upgrade 套房升级奖励仅计入会员账户，且可通过网站和 Accor ALL 雅高心悦界 应用程序查看。Suite Night Upgrade 套房升级奖励即无印刷版也不通过邮件发送。

不过，当所赚取的 Suite Night Upgrade 套房升级奖励 计入会员账户时，会员将收到一封邮件通知。

#### 9.3.4 使用说明

**需要预订。**要在入住期间使用一个或多个房晚升级，必须在入住之前进行提前预订。

套房升级仅适用于新的预订，不能添加到现有的预订中。

预订含“套房升级奖励”优惠的住宿时，只能通过以下途径：

- all.com 网站。会员必须登录自己的 ALL 账号才能在线预订“套房升级奖励”。
- Accor ALL 在移动应用上
- 电话：
  - o Accor 预订中心
  - o 或参加“套房升级奖励”优惠的酒店，其中不包含费尔蒙酒店及度假酒店、莱佛士酒店和瑞士酒店。对于这三个品牌的酒店，只能通过 Accor 预订中心进行电话预订。

会员在预订时可以预订多个房间和/或套房，但每晚只能进行一次房晚升级，且只能针对会员入住的套房。



**入住几个晚上。**如果会员想要入住多晚但仅有一 (1) 次 Suite Night Upgrade 套房升级奖励，但预订期间仍可入住套房。在此情况下，他将使用一晚 Suite Night Upgrade 套房升级奖励，则入住剩余房晚则需为套房支付全价。如果会员不想以公布价预订套房，则需在预订剩余房晚时选择不同类型客房，因此在入住期间会发生客房更换。

如果预订包含以同一房价预订的多个房晚，Suite Night Upgrade 套房升级奖励将默认适用于入住首个房晚。

若预订多晚且价格不同（例如：每晚价格不同的套房），“套房升级奖励”优惠将默认用于符合条件的价格最高的房晚。

视预订时间而定，客户关怀顾问可能会为会员提供不同类型套房，对应不同类型客房以及它们相应的价格。

**不参与活动的日期。**不参与房晚升级活动的日期与不参与该计划提供的可用性保证的日期相同。不适用日期将定期在 all.com 为会员更新和显示。会员在预订需要客房保证的入住时需自行查看日期（在“保证适用客房”专栏中的礼遇和等级专栏中查看适用日期）。[请在此查看不适用日期](#)。

**预订和生效日期。**

若会员的套房升级奖励将于当年（N 年）12 月 31 日到期，可于当年 12 月 31 日 23:59 前预订并使用优惠。

预订的住宿可以是当年（N 年）的，也可以是下一年（N+1 年）的，只要退房时间不晚于下一年的 12 月 31 日即可。

例如：会员有两个套房升级奖励将于 2022 年 12 月 31 日到期，他可以在 2022 年 12 月 29 日预订 2023 年 3 月的住宿，届时再使用优惠。

但是，若会员的套房升级奖励于 N 年 12 月 31 日到期，他使用该优惠预订了下一年（N+1）的住宿且于 N+1 年在入住前取消了预订，则套房升级奖励将被视为已过期，不会退还至其账户。相关退税将根据会员预定时所选的《一般销售条款》中有关税率的规定执行。若使用套房升级奖励预订后需要修改，必须先取消原来的预订，然后再重新预订。

### 9.3.5 **符合资格的客房**

符合资格的客房因酒店而异，某些套房可能不包括在内，如总统套房和 VIP 套房。

符合此项礼遇的每一类房型，都与该酒店的特定类型的套房分别进行匹配，以确保提供对应的套房升级礼遇。符合资格的客房可能不是标准客房。

在特定时段内，“客房”和“套房”分别单独可预订，是能够使用此礼遇的必要条件，但并非充分条件。在任何情况下，“客房”和“套房”必须以相同的销售条件预订。

### 9.3.6 符合资格的房价

包含所有对外公开价的符合资格房价（包含 ALL - Accor Live Limitless 雅高心悦界和雅高 A 佳会员价）以及除以下外的所有促销价：

- 不包含会员条款与细则中第 7.2 条“符合资格的预定价”所述价格；
- 家庭礼遇价；
- “套餐”价；
- 日间房价；
- 企业价；
- 宜必思商务卡和雅高商务卡价格

### 9.3.7 取消和更改条款

销售条款与细则适用于包含 Suite Night Upgrade 套房升级奖励的预订。这些条款决定了是否能够免费修改或取消预订。

如果预订在入住前取消，且根据在预订时所接受的销售条款与细则所列条款，对于上述预订是否需要支付赔偿金视销售细则而定。

如果会员在住宿开始之日前取消住宿，只要“套房升级奖励”在预订取消之日尚未到期，根据第 9.3.4 节“预订和有效期”部分的规定，未使用的“套房升级奖励”将于七 (7) 天内自动返还并重新计入会员账户。

使用房晚升级不能更改预订日期，必须取消预订再重新提交（无法确保可用性或同一房价）。

如预订后未如期到店或提前退房，“套房房晚升级”优惠将不会退还给会员。

### 9.3.8 不可同时享受的礼遇

Suite Night Upgrade 套房升级奖励不可与以下礼遇同时享受：

- 预订时使用奖励积分，
- 雅高 A 佳赠送房晚的使用，这是由雅高 A 佳会员计划为会员提供的礼遇
- 金卡等级以上会员享受的视空房情况而定的升级
- ‘最低房价保证’优惠政策

### 9.3.9 会员职责

对于任何将 Suite Night Upgrade 套房升级奖励售出或转让给除最初享有的会员外的其他用户，或被视作通过欺诈手段获得的 Suite Night Upgrade 套房升级

奖励 Accor 雅高集团保留立即取消 Suite Night Upgrade 套房升级奖励的权利。

## 9.4 免费早餐

“钻石级别”及以上等级的会员只要在参与该优惠活动的酒店内完成符合资格的住宿即可在周末享用一份标准早餐（不含客房服务和小费）。会员预订时的“特殊条款”中若无其他说明，会员本人及其房间内的同住人均可享受优惠。

在预订时，会员可以选择特定优惠，包括所述房晚（仅周末夜晚）的早餐。这些优惠可通过下面列出的直接渠道获得：

- Accor All 应用程序，
- all.com 网站
- 通过电话直接与酒店或我们的呼叫中心联系。

如果预订包括多个房间，只有以会员名义预订房间的客人才能享用免费早餐。

如果会员在预订时未选择优惠或没有提前预订，登记入住时可以要求在周末房晚提供早餐。

反之，如果会员预订时选择了在整个入住期间包括早餐的房价（不包括此免费早餐优惠的房价），早餐费用在周末房晚不予扣除（如果预订已预付款也不予以退款）。

此项优惠所涵盖的房晚取决于酒店所在的国家，详见下表：

- 以下国家/地区的周四和周五晚上：卡塔尔、巴林、约旦、埃及、阿尔及利亚、阿曼、沙特阿拉伯、科威特、伊拉克、叙利亚、苏丹、利比亚和科摩罗，即在星期五早上和星期六早上可享用免费早餐。
- 世界其他地方的周五和周六晚上，即周六早上和周日早上享用免费早餐。

在亚太地区，白金卡及以上级别的会员可在参与计划的酒店和度假村中，一周七天享受以下礼遇：

设有行政酒廊的酒店在其行政酒廊内提供早餐。在没有行政酒廊的酒店，由餐厅提供早餐。此优惠不适用于费尔蒙酒店的金尊酒廊。

此优惠不适用于参与 ALL – Accor Live Limitless 雅高心悦界计划的每间酒店。例如，没有餐厅的酒店和仅提供含早房价的酒店不包括在此优惠活动中。参与活动酒店名录可在此找到 [到](#)。

## 9.5 向您选定的人赠送金卡会籍

钻石卡会员可授予其选择的人（“受益人”）金卡会籍。

资格条件：

- 受益人必须是该计划的成员，并且具有经典或银卡会籍。
- 会员和受益人必须已接受这些会员条款与细则，并拥有有效帐户（没有暂停、终止或不再有效）。

此优惠只能使用一次（1），直到会员当前等级有效期满为止。一旦将金卡会籍授予受益人，会员将无法再使用该等级的礼遇，直到两者的等级均到期为止，并且此操作无法取消或修改（例如改变主意或受益人错误）。如果会员在两者的等级到期日之前未使用此优惠，则他们将失去赠送金卡会籍的机会。如果该会员在下一年续签会籍，他们可以再次享受该优惠（如果前一年未使用该优惠，则无法累积）。

如需赠送金卡会籍，会员必须登录 [all.accor.com](http://all.accor.com) 网站进入“我的帐户”中的“等级”>“礼遇”，然后输入与受益人的会员卡关联的电子邮件地址。如果受益人满足上述资格条件，他们将立即升级为“金卡会员”，并通过电子邮件收到确认信，信中会注明捐赠会员的姓氏和名字。会员还会收到确认如何使用礼遇的电子邮件，信中会注明受益人的全名。

会员还可以通过联系我们的客户服务团队来使用这项礼遇，我们的客户服务团队将代其进行这项操作。他们必须提供与受益人的会员卡关联的全名和电子邮件地址。

受益人的金卡会籍将从发送确认电子邮件之日起生效。受益人将享有本条款与细则中所定义的金卡会籍和相关礼遇。根据规定，升级到金卡会籍不会导致计入更多“有效房晚”、“等级积分”或“奖励积分”。

受益人的金卡会籍的失效日期等于捐赠会员等级的失效日期。在此日期之后，受益人应遵循本条款与细则第 8 条所定义的升级至下一个等级的规则。

如果会员希望把金卡会籍赠送给非计划会员，则他们必须首先邀请会员加入计划，然后遵守上述条款。

等级只能以完全免费的方式赠送，不能被转售给第三方。一旦发现存在任何交易或其它尝试出售等级礼物的行为，则本计划有义务根据第 12.2 条规定的条件终止涉事会员的资格，并在必要时终止涉事受益人的会员资格。

## 9.6 餐饮和水疗奖励

**符合资格的会员：**从钻石等级的会员以及等级积分达到 26,000 的会员，均可享受这项礼遇。餐饮和水疗奖励价值 10 EUR（10 欧元）的电子礼券/凭证，会员可在符合资格的住宿期间使用该礼券/凭证在参与活动的酒店的酒吧、餐厅和水疗中心消费。参与活动的酒店名单见此处。

如果会员在 N 年达到 26,000 等级积分，将获得十 (10) 份餐饮和水疗奖励，有效期至 N+1 年的 12 月底。如果不满足在日历年内获得 26,000 等级积分的条件，则在任何情况下都不能发放上述奖励。

**使用条件：**餐饮和水疗奖励记入会员账户，可登录网站和 All 雅高心悦界应用程序在线查看。不会发放纸质礼券。会员将通过电子邮件收到餐饮和水疗奖励的到账通知。

餐饮和水疗奖励适用于所有水疗服务，包括水疗店出售的产品。如果在预订时作为附加项添加了这些奖励，就可以用它们来支付客房内用餐、迷你酒吧和早餐费用。如果房价含早餐，则不能使用餐饮和水疗奖励来支付上述餐费。根据酒店所在国家/地区的现行法律，可能不接受用礼券支付酒精饮料费用的方式。这些礼券不能用来支付小费。

餐饮和水疗奖励专供会员使用，且须在符合资格的住宿期间使用。会员可以在登记入住和退房之间的任何时间使用，所使用的礼券对应的价值将从会员的发票中扣除。

会员可能需要通过短信和/或电子邮件发送安全码进行验证才能使用礼券。

礼券一经使用，便无法取消。使用过的礼券不能退回会员账户。

会员每次入住可以使用 1 到 10 张礼券（在登记入住日期和退房日期之间）。每张礼券只能在会员在餐饮和/或水疗服务上花费至少十 (10) 欧元（含税）的情况下使用。例如，会员不得使用两张礼券支付 15 欧元的费用。不会向会员提供找零或现金返还。

会员必须使用酒店通常接受的付款方式支付礼券未涵盖的金额。

使用的礼券金额将根据付款时雅高集团的参考汇率转换为酒店所在地的当地货币，该参考汇率提取自“多币种”数据库（路透社银行货币或金融信息数据库）。

此奖励可以与促销优惠和奖励积分组合使用。

礼券必须在礼券有效期当年的 12 月 31 日之前用于支付实际提供的服务。

礼券不可退款，不可部分或全部兑换成现金。礼券不得出售或转让给第三方。如果发现有任何交易或任何试图出售礼券的行为，雅高集团保留根据 12.2 中详述的条件取消相关礼券并终止相关会员的会员资格的权利。

## 10. 使用奖励积分

请注意已计入会员账户的奖励积分仅可由持卡人本人兑换。

会员可使用奖励积分兑换奖励，奖励具体包括：

- 进行符合资格的住宿可以使账单金额打折

- 与某些合作商联合开展优惠活动，特别是将奖励积分转换为其他合作伙伴忠诚计划的积分（例如，航空公司忠诚计划的里程）；

或

- 通过（“Limitless Experiences”）计划的在线商店，可以在可用国家获得产品或服务。

会员还可以将其奖励积分捐赠给 ALL 计划选择的组织或基金会，可以在 [all.com](http://all.com) 上查询这些组织或基金会的名单

当奖励积分用于抵扣符合资格入住账单的部分金额时需遵守以下规定：

- 会员必须在此期间入住酒店且必须出示本人会员卡；
- 奖励积分只可以根据计划一般条件中第7条列出的通过符合资格的住宿来赚取ALL - Accor Live Limitless积分。
- 某些房价或促销优惠不可使用奖励积分。
- 可以通过 [all.com](http://all.com)网站、Accor All应用程序，Accor电话预订中心或直接参与计划的酒店使用奖励积分进行预订；还可通过符合资格的住宿直接将其在参与计划的酒店前台使用。
- 在网站和ALL.com应用程序中，奖励积分的使用必须至少达到1000点，才能在预订时享受全价20欧元折扣。有些税款不能用奖励积分支付。2,000奖励积分可使预订享受40欧元的折扣，奖励积分（2,000奖励积分之后）只能以2,000奖励积分的倍数使用。

会员使用奖励积分享受的折扣不得高于住宿或相关费用的总价；

会员必须使用在线或酒店通常接受的付款方式支付未享受折扣的部分。

-要求预付款的预订（不允许取消或变更）无法全部用奖励积分支付，而必须通过信用卡或借记卡支付余下金额。

奖励积分无法在日间用房使用。

- 在 [all.com](http://all.com) 网站上使用奖励积分进行预订时，以 2000 分为起点，最多可以使用 1000000 点。

- 奖励积分可在会员入住后至退房前的符合资格的住宿期间在酒店直接使用；  
-使用奖励积分抵扣非欧元货币的住宿或消费账单时，将使用雅高集团参照“多种货币”数据库（来自路透银行的货币和金融信息数据库）的兑换汇率。该汇率应用于以下情况：

- 退房时，使用奖励积分支付不需要预付款的预订时；
- 付款时，在需要预付款的预订中兑换奖励积分时；
- 在入住期间要求使用奖励积分支付时。

会员已使用的奖励积分仅可在以下情况下才可退回至会员账户：

-由于付款失败或付款受到拒绝时预订自动取消；

-会员在入住前取消可取消和更改的，用奖励积分支付的预订；

-对于允许取消和更改的预订，会员更改预订后奖励积分数少于最初预订时使用的奖励积分数（会员已入住的情况除外）；

-对于允许取消和更改，用奖励积分支付的预订，会员未如期入住酒店（仍将收取首晚入住价格）。

- 在预订不允许取消和更改的情况下，会员申请修改或取消预订时不可退回奖励积分；

- 如果奖励积分在会员使用奖励积分预订住宿和之后取消符合资格的入住期间过期，则不重新计入；

- 在入住期间，若会员已授权酒店使用其奖励积分，则直接在参加计划酒店使用的奖励积分无法退回。

部分参加计划酒店不接受奖励积分抵扣餐饮消费账单。[相关酒店列表请查看这里](#)。

- 根据这些条款和细则（在此定义）视为符合积分赚取资格，完全使用奖励积分支付的住宿和消费不能赚取奖励积分。但是，在符合本计划一用会员条款所规定的相关条款的情况下，会员有权累计等级房晚数。

- 在部分使用奖励积分支付的预订和消费的情况，将基于未使用积分支付的部分赚取积分。

- 在个人订阅了特别针对会议组织者推出的“会议策划者 Meeting Planner”优惠的情况下，根据该优惠相关具体条款，奖励积分仅可用于专业活动（[研讨会、会议等](#)），请在此具体查看。

如果从合作商那里获得奖励（特别是转换为其他忠诚计划的积分），就必须遵守每个合作商设定的一切适用条件（获得奖励所需的奖励积分数量、日期、可用性等）。对于允许从计划中转换奖励积分的合作商，只能在向其注册的与会员相同名称的帐户中进行奖励积分的转换。进行第一次转换后，计划内的会员帐户就会链接到向合作商注册的账户：该合作商帐户无法与计划中的另一个帐户进行链接。

若奖励积分在转换和合作伙伴计划拒绝交易期间过期，则不再重新计入；

这些条款可在关于项目合作伙伴的 [all.com](#) 网站的网页上查询。

通过在“Limitless experiences”的线上商店购物或服务获得的奖励，必须遵守各合作伙伴所规定的一般使用条款。会员可浏览这些条款，且每次在下订单时都被邀请接受。

在“Limitless Expérience”商店中通过使用奖励积分获得的奖励无法转售。

在任何情况下，奖励积分都不可用于任何形式——包括现金退款在内的货币对价。

为能够使用奖励积分，会员需接受雅高所使用的计算机系统记录交易信息，以构成交易证明，亦可成为不利证据。

## 11. 会员账户相关疑问

### 11.1. 对参与计划的酒店网络进行积分缺失的投诉

若会员发现当在一家参与计划的酒店进行有资格入住并退房 7 天后，其积分未正确记入账户，则可在这天后的 6 个月内提交补积，要求调整积分。此时，会员需要通过其账号或网站（[点击此处进入](#)）“帮助”部分进行“报告遗失积分”操作。

为了处理积分补积，会员必须附上一份来自相关酒店的已支付发票。此发票不得手写修改。仅接受酒店打印的单据，且此类单据必须以提出积分补积的会员之名出具。

受理合理的投诉会使会员帐户上正确记录奖励积分，还要考虑投诉所涉住宿期间日历年的等级积分。如果正确地受理了缺失的等级积分可以使会员根据上述第 8 条所述规则从其他等级中受益，那么会在本日历年剩余的时间内将该等级授予他。

如果会员被错误地拒绝积分入账或者遭错误地拒绝享受与其会籍等级相关的某项礼遇，ACCOR 雅高集团的责任仅限于向该会员账户正确记入积分。

### 11.2. 对相关的合作商品品牌进行积分缺失的投诉

有关在该计划的合作商处赢取的奖励积分如何累积的任何问题，会员应通过网站（[点击此处进入](#)）“帮助”部分进行“报告在合作商处遗失的积分”操作并按要求附上凭证。

**会员必须等待至合作伙伴服务提供之日起至少 6 周后，才可以提交积分补积。**交易完成后可以提交积分补积的最大期限根据每家合作伙伴而定，且将列在网站上的“客户忠诚”部分中。

**要使相关奖励积分计入，积分补积相应的对应账单必须与申请积分补积的会员一致。**

对于将奖励积分转换成其它常客计划积分或航空里程的操作，ACCOR 雅高集团的责任在其合作伙伴计划确认积分转换申请时即告结束。然而，若会员的奖励积分已经从其账户中扣除，但积分或飞行里程却未在 6 周时间内计入其合作伙伴计划的账户中，会员必须在合作伙伴计划所规定的最后期限内联系其合作伙伴计划的管理方。



## 12. 中止或终止条款和流程

### 12.1. 由会员终止

会员可随时决定退出“计划”。如需退出，通过网站（[点击此处进入](#)）“帮助”版块发送退出申请即可。

### 12.2. 由 雅高集团中止或终止

根据雅高集团的决定，使用 ALL - Accor Live Limitless 雅高心悦界会员卡的会员有任何违反计划会员条款和细则的行为可能会：

- 导致在雅高集团决定的期限内 – 不得超过三 (3) 个月（中止期），暂时中止该个人会籍；
- 会员资格终止，即立即取消会员卡、优惠，关闭帐户并删除累积的所有积分，会员无权因任何缘由而要求任何赔偿。

此外，一旦会员账户非活跃时间长达六(6)年，则 雅高集团将自动将其关闭。

如遇会员死亡情况，雅高集团将在收到由客户关怀团队要求的证明文件后自动关闭上述会员的账户，且将取消该会员所赚取的所有会员等级和奖励积分、以及所有等级房晚。

### 12.3. 中止的影响

在中止期内，会员不可按本文第 10 条中所述之条件兑换其奖励积分。

在中止期内，且不晚于中止期到期日，雅高集团可决定：

- 撤销中止，在此情况下，会员可享受会员可获得的任何礼遇和服务，并可再次兑换其奖励积分；
- 或者
- 根据本文第 11 条的规定，要求终止该会籍。

### 12.4. 终止的影响

在所有终止会员资格的情况下，会员资格的结束都意味着完全退出本计划，且 ACCOR 与该计划下会员之间的关系最终结束。退出同样会取消终止当天累积的所有积分。

## 13. 客户忠诚计划通讯

会员可以通过 all.com 网站上的个人账户访问所有有关其会籍的信息（包括积分余额、剩余等级房晚数和账户操作）。根据条款 4.1，会员须注意，成为本

计划会员即表示同意接收与本计划的运营和服务相关的电子通讯（相关信息、积分结算单等）。若会员不再希望接收上述本计划运营的必要信息，必须申请从本计划退出（参见条款 12.1 中描述的终止流程）。

另外，所有会员都可以订阅该计划的电子通讯，告知他与计划相关的优惠、促销和利益。如果会员不想再接收这些商业通讯，可以随时通过这些通讯中的退订链接或通过客户帐户来取消订阅。取消订阅对会员资格没有影响。

## 14. 个人数据保护

会员数据将按照“[Accor 个人数据保护章程](#)”的规定进行处理和保护。第 14 条旨在提醒会员注意在参与计划时使用个人数据的关键要点。

Accor SA 作为数据管理方（Accor SA 注册办公地址为 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, France），在订阅时或会员加入计划时收集有关会员的个人信息。

处理会员数据：

- 满足执行计划的一般条件并管理客户忠诚计划会员资格的需要，
- 在合法利益的基础上，满足 Accor SA 营销活动（包括针对性的营销活动）的需求，

以及

- 在会员的同意下，向他们发送该计划的电子商业通讯。

传达会员数据给：

- Accor 集团内负责计划运营及其服务提供商的被授权人员；和
- 计划合作商（酒店、航空公司和其他合同合作商），只要会员能够从享有的特权中受益，这种通讯就是有必要的。明确规定，除非会员同意，否则不会将其电子邮件地址发送给合作商，让他们开展自己的商业通讯。

会员的数据可能会被传送到没有提供足够保护水平的国家。因此，适当的保护措施已经就位，会员可以申请获取副本。出于上述目的，会员的数据可根据情况传送给非欧盟国家的接收者，即：

- 合作商，目的是管理奖励积分的传送和投诉。合作伙伴和公司名单公布于网站（[点此查看](#)）上的“客户忠诚”栏。会员必须明确同意此类数据传输是处理奖励积分或飞行里程转换所必需的；
- 参与计划的单位和酒店，这种传送是会员与数据处理负责人签订合同所必须的；

- 具有呼叫中心的外部服务提供商，可以在委托范围内处理投诉，这些数据传送受到合同的规定。

Accor SA 基于其合法利益，也负责处理个人数据，以此检测和管理异常情况、或获取或使用积分时可能出现的异常数据，尤其是虚假数据。由此收集的数据将提供给服务提供方——Accor SA 的授权人员，以及在必要时提供给客户忠诚计划的合作伙伴以及出现异常数据相关的酒店管理人员。通过邮件通知会员有关他们的任何异常情况。

[通过致函 data.privacy@accor.com](mailto:data.privacy@accor.com)，所有会员有权要求访问、修改、删除、拷贝其个人数据；限制或反对对其个人数据进行处理以及说明其离世后该如何处理这些数据。所有会员还有权向监督机构提出申诉。

## 15. 关于计划会员条款与细则的接受、争议解决以及适用法律

会员加入计划，即表示接受计划的一般使用条款。本条款应优先于以前的任何会员条款与细则。

如果会员与雅高集团之间发生与上述会员条款与细则相关的争端，会员可在适用法律规定的范围内，诉诸常规调解程序或用任何其它替代方式来解决争端。

在通过网站上的“联系我们”栏目（[点此查看](#)）联系雅高客户关怀团队或直接联系酒店寻求友好解决方案后，如在提起投诉以后的六十 (60) 日内未得到积极的回复或未得到回复，会员可申请旅游行业调解人——BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17 进行调解。

调解人的联系方式及提请调解的方式请参见 [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel) 网站。

- 会员可在第一次投诉后的十二 (12) 个月内申请调解人进行调解。调解人的联系信息和推荐方式可在“帮助”部分中找到。
- [申请表格请点此查看](#)：
- 雅高集团还通知会员可使用常规欧洲在线争端解决 (“ODR”) 平台，该平台链接[在此](#)。

不过会员仍然可以自由接受或拒绝求助于调解，在求助于调解的情况下，各方均可自由接受或拒绝调解员提出的解决方案。

如在上述条件下未达成友好协商，则与解释或执行本计划中的现行会员条款与细则相关的任何困难将提交到具有管辖权的巴黎主管法院，即便是进行即决裁判，申请保证或有多名被告的情况下也不例外。除上述规定外，还需说明，作为消费者，会员可以决定将任何争议提交到其居住地的法院，或视情况而定，根据《民事诉讼法》以及《消费者法》第 R. 631-3 条的规定，提交给当地具有管辖权的司法机构。

本计划的会员条款与细则根据法国法律订立，但这并不对消费者居住国可能适用的强制和保护性法律规定构成障碍。

## 16. 其他信息

有关计划的其它信息与细节，尤其是每家参与计划的酒店提供的额外服务和每家合作伙伴提供的礼遇都将在网站中的客户忠诚栏中列明。



ACCOR · LIVE LIMITLESS

---

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

---