



# \ ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET LIDMAATSCHAP \

## Inhoudsopgave

1. EIGENSCHAPPEN VAN HET PROGRAMMA.
2. DEFINITIES.
3. HOTELS DIE AAN HET PROGRAMMA DEELNEMEN.
4. TOETREDING TOT HET PROGRAMMA.
  - 4.1. Lidmaatschapsvoorwaarden.
  - 4.2. Lidmaatschapstermen
  - 4.3. Klantaccount
5. GEBRUIK VAN DE KAART.
6. STOPZETTING OF BEËINDIGING VAN HET LIDMAATSCHAP.
7. PUNTEN SPAREN MET ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS.
  - 7.1. Algemeenheden over het sparen van Punten
  - 7.2. Punten sparen in het kader van een Geldige Overnachting.
    - 7.2.1. Geldige tarieven voor het sparen van Punten bij Geldige Overnachtingen
    - 7.2.2. Geldige uitgaven in het kader van een Geldige Overnachting.
    - 7.2.3. Spaarschema van Reward-punten in het kader van een Geldige Overnachting.
    - 7.2.4. Spaarschema van Status-punten in het kader van een Geldige Overnachting.
  - 7.3. Het sparen en gebruiken van Reward-punten als onderdeel van de aanbieding buiten een overnachting om (niet-accommodatie venues)
    - 7.3.1. Betaling via de Accor All-app
    - 7.3.2. Betaling via een oplossing voor tafelbetalingen
  - 7.4. Status-punten en Rewards-punten verdienen via de Vlucht + hotel-aanbieding
  - 7.5. Rewards-punten sparen bij de Partnermerken
  - 7.6. Speciale aanbiedingen en promotieacties
  - 7.7. Spaar Reward-punten als onderdeel van de aanbieding 'Skip the clean'
8. STATUSNIVEAUS.
9. VOORDELEN EN SERVICES DIE DE LEDEN WORDEN AANGEBODEN in DE DEELNEMENDE HOTELS.
  - 9.1. Voordelen en services van het Programma die voor alle Leden gelden
  - 9.2. Ledentarief
  - 9.3. Beschikbaarheidsgarantie.
  - 9.4. Specifiek voordeel: Suite Night Upgrade (upgrade naar een suite voor één nacht)
  - 9.5. Gratis ontbijt in het weekend.
  - 9.6. Schenking van een Gold-Statusniveau aan een persoon naar keuze
  - 9.7. Dining & Spa Rewards
  - 9.8. Welkomstdrankje voor leden van ALL
10. GEBRUIK VAN REWARD-PUNTEN.
11. VRAGEN OVER HET ACCOUNT VAN HET LID.
  - 11.1. Klacht wegens ontbrekende punten in het netwerk van deelnemende hotels
  - 11.2. Klacht wegens ontbrekende Punten bij een Partnermerk

12. VOORWAARDEN & PROCEDURES VAN STOPZETTING OF BEËINDIGING.
  - 12.1. Beëindiging op initiatief van het Lid
  - 12.2. Stopzetting of beëindiging op initiatief van ACCOR.
  - 12.3. Gevolgen van de stopzetting.
  - 12.4. Gevolgen van de beëindiging.
13. MEDEDELINGEN VAN HET PROGRAMMA.
14. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS.
15. AANVAARDING VAN DE ALGEMENE LIDMAATSCHAPSVOORWAARDEN VAN HET PROGRAMMA, GESCHILLENBESLECHTING EN TOEPASSELIJKE WETGEVING.
16. AANVULLENDE INLICHTINGEN

**Met ingang van 13. november 2024**

## 1. KENMERKEN VAN HET PROGRAMMA

Het loyalty programma ALL - Accor Live Limitless (het "Programma"), aangeboden door Accor SA, het bedrijf dat de klantenloyaliteit afhandelt voor Accor SA, besloten vennootschap, ingeschreven in het register van de groep Accor, handel en vennootschappen van Nanterre onder nummer 602 036 444 met de hoofdvestiging op 82, Rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France ('ACCOR'), heeft als doel zijn leden tijdens hun verblijf in de hotels van de Accor-groep die meedoen aan het Programma evenals bij de Partners van het Programma, te laten profiteren van de hieronder genoemde voordelen. Het Programma is onderworpen aan deze algemene toetredingsvoorwaarden (de 'ATV van het Programma').

De ATV van het Programma kunt u bekijken op de website [all.com](http://all.com) en op de app Accor ALL (de «website(s)»). Accor behoudt zich het recht voor om ze op eender welk moment te wijzigen. De ATV van het gewijzigde Programma gaan in op de datum dat ze online worden geplaatst op de website en worden geacht zonder voorbehoud aanvaard te zijn door gebruikers die op de site surfen nadat ze online zijn gezet. De toepasselijke ATV van het Programma zijn degene die gelden op de dag dat men op de website surft.

Het ALL-Programma is alleen beschikbaar als de wetgeving van het land waar het Lid woont dit toestaat. Is dit niet het geval dan is deelname aan het Programma niet toegestaan en ongeldig.

De vermelde tijdstippen in deze algemene lidmaatschapsvoorwaarden voor het programma (PTCM) zijn uitgedrukt in Midden-Europese Tijd (CET). Tenzij uitdrukkelijk anders opgegeven, wordt geen andere tijdzone gebruikt, ongeacht de woonplaats van de klant of het lid.

Opmerking voor vertalers: PTCM staat voor Programme Terms&Conditions of Membership

## 2. DEFINITIES

- **Check-in:** Datum van aankomst in het hotel.
- **Check-out:** Datum van vertrek uit het hotel.
- **Gast:** Een natuurlijk persoon die geen Lid is van het Programma die een nacht in een hotel verblijft of een kamer gebruikt voor Day Use.
- **Day use:** Reservering van een hotelkamer of een kantooruimte voor slechts één dag (aankomst en vertrek op dezelfde dag).

- **Voorschot:** Voorschot in contant geld dat bij uitzondering door sommige hotels wordt toegestaan en waarmee geen Punten kunnen worden gespaard.
- **Lid:** Gast die de Algemene Toetredingsvoorwaarden van het Programma heeft aanvaard.
- **Status-overnachting:** Een nacht die wordt doorgebracht door een Lid, waarvan de optelling toelaat om toegang te krijgen tot een status volgens het schema van artikel 8. Alleen de nachten die worden doorgebracht door een effectief Lid in het kader van een verblijf in een hotel dat deelneemt aan het Programma en die zijn geboekt via een van de distributiekkanalen die in aanmerking komen voor een tarief dat in aanmerking komt om Punten te sparen, zoals geïdentificeerd in de artikelen 7.2 hieronder.
- **Partner:** onderneming die niet opereert onder de merken van de Accor-groep, maar desalniettemin wel deelnemer van het Programma op een van de volgende twee manieren is: door Leden ALL – Accor Live Limitless Rewards-punten aan te bieden voor uitgaven binnen hun netwerk en/of door de mogelijkheid te bieden om de Rewards-punten over te boeken naar zijn eigen vaste klantenprogramma of omgekeerd. Partners kunnen actief zijn in verschillende sectoren, waaronder transport, recreatie, handel, en toerisme.
- **Aanbieding buiten een verblijf om:** aanbieding om Reward-punten te sparen en deze te gebruiken in deelnemende venues, zoals hieronder gedefinieerd, zonder noodzakelijkerwijs in het hotel te verblijven.
- **Deelnemende restaurants en bar:** dit zijn alle restaurants en/of bars waarin het Lid Rewards-punten kan sparen (of eventueel gebruiken) in het kader van de Dining Offer.
- **Punt:** Eenheid gespaard door een Lid, door middel van een punten-spaarsysteem en op basis van een overnachting die valt binnen het kader van het Programma, in een hotel dat deelneemt aan het Programma, of van een genoten dienst die valt binnen het kader van het Programma of in het kader van een speciale aanbieding of voordeelactie. Er bestaan twee type punten, de Rewards-punten en de Status-punten, die apart worden bijgehouden en die niet kunnen worden samengevoegd.
  - **Rewards-punten:** punten verkregen door een Lid, die door het Lid kunnen worden omgezet in Beloningen.
  - **Status-punten:** Punten die worden verkregen door een Lid door toepassing van het schema dat is vermeld in artikel 7.2.3 en die het Lid toegang geven tot verschillende statussen van het programma.
- **Beloning:** Dienst, product of voordeel verkregen door middel van Rewards-punten die zijn gespaard op het account van het Lid.
- **Aanpassing:** Puntenkrediet na een klacht van het Lid of een vergissing van het Programma.
- **Geldige overnachting:** verblijf dat in een deelnemend hotel is geboekt, tegen geldige tarieven (zoals omschreven in artikel 7.1 'Geldige tarieven voor het winnen van punten') via de distributiekkanalen van Accor (websites, boekingscentrale Accor, hotels) en traditionele reisagentschappen die automatisch verbonden zijn met de boekingscentrale van Accor. Een verblijf dat geboekt is bij een doorverkoper, een touroperator of een online reisagentschap van derden (zoals Expedia.com, booking.com, enz.) komt niet in

aanmerking en geeft geen recht op puntenkrediet, en evenmin op de optelling van geldige overnachtingen voor het behalen van een bepaalde status.

– **Status:** niveau dat afhankelijk is van het aantal door het Lid gespaarde Status-nachten of Status-punten in een gegeven periode en dat bepalend is voor (i) de door het Lid ontvangen voordelen, evenals (ii) een bepaald spaarschema voor Reward-punten.

– **Transactie:** Het bij- of afschrijven van Punten op het account van een Lid.

- **Venues:** Verwijst naar de restaurants, bars, spa's, golfclubs enzovoort waar leden Reward-punten kunnen sparen of gebruiken als onderdeel van de Outside of a stay aanbieding.

### 3. HOTELS DIE DEELNEMEN AAN HET PROGRAMMA

De aan het programma deelnemende hotels zijn hotels die actief zijn als Accor-merk, met uitzondering van enkele hotels en merken die niet deelnemen. De lijst hiervan is [hier](#) beschikbaar.

Indien een hotel of een merk toetreedt tot het netwerk van Accor of een hotel wordt een deelnemend hotel aan het Programma, geven alleen overnachtingen die daarvoor in aanmerking komen in het betreffende hotel na deze gebeurtenis Leden recht op Punten en andere programmavoordelen.

Wanneer een hotel het netwerk Accor verlaat of ophoudt een deelnemend hotel te zijn, na de reservering maar voor de overnachting van een Lid, kan dit Lid:

- geen Punten sparen en in het hotel niet profiteren van andere, aan zijn Status gerelateerde voordelen,
  - geen gebruik maken van speciale aanbiedingen waaraan het betreffende hotel zou hebben deelgenomen,
  - in voorkomend geval, een deel of het geheel aan Rewards-punten dat werd ingezet voor de reservering retour ontvangen, waarna het Lid een bedrag dient te betalen aan het hotel dat overeenkomt met het aantal Rewards-punten dat gebruikt is voor de reservering.
- Accor zal alles in het werk stellen om Leden in een dergelijke situatie binnen een redelijke termijn te informeren.

### 4. DEELNAME AAN HET PROGRAMMA

#### 4.1 Voorwaarden voor deelname

Alle meerderjarige natuurlijke personen of personen die handelingsbevoegdheid hebben om een verbintenis aan te gaan in de zin van de wetgeving van het land waar het Lid woont, kunnen deelnemen aan het Programma.

Deelname aan het Programma is gratis.

Ieder Lid ontvangt de lidmaatschapskaart, hetzij in fysieke hetzij in digitale vorm, op basis van de Status en/of de voorkeur van het Lid. De kaart staat, ongeacht de vorm, op naam van de gebruiker en is strikt persoonlijk. De kaart kan niet worden verkocht, uitgeleend of afgestaan. De kaart geldt niet als betaalmiddel en vormt geen garantie voor een reservering. Op elke

kaart staat behalve de naam van het Lid, het individuele identiteitsnummer en de vervaldatum van de Status (vanaf de Silver status - zie artikel 8 hieronder). Elk Lid kan over maximaal één kaart van ALL - Accor Live Limitless beschikken.

De kaart mag uitsluitend worden gebruikt door het Lid waarvan de naam op de kaart staat.

Voor deelname aan het Programma is het bezit van een eigen e-mailadres een vereiste. Meerdere Leden mogen niet hetzelfde e-mailadres gebruiken. Deelname aan het Programma vereist het accepteren van elektronische berichten die samenhangen met de werking van en de aangeboden diensten door het Programma (nieuwsbrieven, werking van het klantaccount, puntenoverzichten, enz.). Indien de Gast geen berichten meer wil ontvangen met betrekking tot het Programma, moet hij zich afmelden voor het Programma (zie de procedure conform artikel 12.1).

De Leden van het Programma gaan ermee akkoord dat het Programma geheel of gedeeltelijk kan worden aangepast. De wijzigingen die mogelijk de rechten en de verplichtingen van de Leden grondig zouden kunnen wijzigen zullen, binnen een redelijke termijn voor inwerkingtreding, het onderwerp zijn van communicatie aan de Leden, meer bepaald door bekendmaking op de website [all.accor.com](http://all.accor.com) en/of via elektronische communicatie. De Leden behouden de mogelijkheid om hun lidmaatschap op te zeggen conform aan artikel 12.1. Elke deelname aan het Programma na de datum van de toepassing van de wijzigingen bewijst de aanvaarding door het Lid.

## **4.2 Voorwaarden voor deelname**

De Gast kan zich aanmelden voor het Programma:

- tijdens zijn verblijf in een van de hotels die deelnemen aan het Programma;
- door zich online in te schrijven op de website [all.com](http://all.com)
- via de callcenters van Accor;
- of op elke andere aan de Gast beschikbaar gestelde manier.

De Klant moet de benodigde, verplichte details verschaffen die hem/haar bij toetreding worden gevraagd.

Het nieuwe Lid moet akkoord gaan met de algemene lidmaatschapsvoorwaarden van het Programma.

Vanaf deze acceptatie kan het Lid profiteren van alle diensten van het Programma: toegang tot de verschillende functies van de site [all.com](http://all.com) (toegang tot Beloningen, zijn klantaccount raadplegen, Rewards-punten inwisselen...), identificatie op alle websites en bij alle callcenters van de Accor-groep bij de reservering.

## **4.3 Klantaccount**

Om Lid te worden van het Programma dient de klant een account aan te maken door de vereiste informatie in te vullen op het inschrijfformulier, inclusief zijn login ID. De klant garandeert dat de informatie die hij op het inschrijfformulier invult of aan Accor doorgeeft, correct en volledig is. Accor kan niet aansprakelijk worden gesteld als de klant verkeerde of onvolledige informatie doorgeeft en Accor als gevolg daarvan de klant niet in de hier voorziene omstandigheden van het Programma kan laten genieten.

De ID-gegevens van de klant zijn strikt persoonlijk en vertrouwelijk. Bewaring en gebruik ervan is de verantwoordelijkheid van de klant. Accor is niet aansprakelijk ten opzichte van de klant voor schade die hij zou lijden als gevolg van illegaal, frauduleus of verkeerd gebruik van zijn identiteitsgegevens.

De klant is verplicht om Accor onmiddellijk in te lichten als een niet bevoegde persoon zijn persoonsgegevens heeft gebruikt, maar ook in geval van verlies van deze gegevens of als hij ze vergeten is.

Het gebruik van het klantaccount valt enkel en alleen onder de verantwoordelijkheid van het Lid en zorgt ervoor dat het Lid:

Het accountoverzicht kan bekijken;

- raadpleging van het puntenoverzicht, het saldo van Punten en andere Beloningen, het saldo van Status-nachten, de historiek van Transacties en het Statusniveau
- wordt herkend op de website all.com of bij mobiele diensten;
- kan aangeven wat zijn persoonlijke voorkeuren zijn qua verblijf, merken en favoriete bestemmingen;
- zijn reserveringsoverzicht kan raadplegen en zijn lopende reserveringen indien nodig kan aanpassen;
- zich kan abonneren op de newsletters van Accor, ALL - Accor Live Limitless en de hotelmerken van Accor en zijn inschrijvingen kan bekijken en beheren;
- toegang heeft tot aanbiedingen en persoonsgebonden diensten.

## **5. GEBRUIK VAN DE KAART**

Om van zijn voordelen te kunnen profiteren dient het Lid zijn kaartnummer te vermelden bij reservering en/of zijn kaart (fysiek of elektronisch) te tonen bij aankomst in het hotel. Naleving van deze bepalingen is een voorwaarde om te kunnen profiteren van de voordelen van het Programma.

Leden hebben toegang tot hun digitale kaart op hun ledenaccount (via de website ALL.com en de mobiele app ALL.com).

In het geval van verlies of diefstal van hun fysieke kaart moeten leden Accor hiervan op de hoogte stellen en vanuit hun ledenaccount op de website een nieuwe kaart bestellen door hierop te klikken: "Mijn kaart per post ontvangen".

## **6. STOPZETTING OF BEËINDIGING VAN HET LIDMAATSCHAP**

Het niet naleven van onderhavige ATV tot het programma door het Lid, het niet nakomen van de betalingsverplichting (hotelrekening, factuur of andere betalingsverplichting) met betrekking tot goederen of diensten die aangeboden worden door de hotels, Accor of door de aan ALL – Accor Live Limitless verbonden Partners het misbruiken of frauduleus gebruiken van de kaart of de Punten van ALL – Accor Live Limitless Rewards, het vervalsen van verstrekte informatie en het vertonen van schadelijk of laakbaar gedrag door het Lid of de gasten van het Lid (met name hinderlijk, kwaadwillend en beledigend gedrag ten aanzien van het personeel van het hotel, hotelgasten, klantenservicemedewerkers of andere personen die betrokken zijn bij de diensten, beloningen en voordelen die worden aangeboden door de

hotels of door Accor) tijdens het verblijf of tijdens het evenement dat in het kader van het Programma wordt georganiseerd, kan naar goeddunken van ACCOR leiden tot de tijdelijke opschorting van het lidmaatschap van het Lid ten aanzien van het Programma of de ontbinding van het lidmaatschap zonder vooraankondiging en zonder schadeloosstelling, waarbij de gespaarde Punten op de kaart conform de voorwaarden in artikel 12 worden verwijderd.

Deze opschorting of ontbinding doet geen afbreuk aan de mogelijkheid voor ACCOR een rechtshandeling te voeren tegen het Lid.

## 7. ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS-PUNTEN SPAREN

### 7.1 Algemeenheden over het sparen van Punten

**Aantal Punten.** Er kan slechts een geheel aantal punten worden gecrediteerd. Indien de toepassing van het Spaarpuntensysteem op een decimaal aantal punten uitkomt, zal het aantal Punten dat wordt gecrediteerd overeenkomen met het aantal dat onmiddellijk lager is indien het decimaal lager is dan 4 en het aantal dat onmiddellijk hoger is indien het decimaal gelijk of hoger is dan 5.

**Omrekening van lokale valuta in euro's.** Voor het Puntenkrediet zal het bedrag van facturen die worden betaald in lokale munt buiten de Eurozone, eerst worden omgerekend in Euro voordat het Spaarpuntensysteem voor de toepassing van het sparen van de Punten wordt toegepast. De wisselkoers die wordt toegepast op het moment van de Check-out komt uit de 'Multicurrency database' (Database met monetaire of financiële informatie van de bank Reuters).

**Niet-overdraagbaarheid van voordelen.** De Punten en de Status-overnachtingen, mogen niet worden overgedragen op een ander Lid. Deze zijn strikt persoonlijk en kunnen niet worden overgedragen.

Door toe te treden tot de ATV van het Programma erkent en aanvaardt het Lid dat de Punten geen betaalmiddel zijn en geen geldwaarde hebben; ongeacht de manier waarop ze behaald zijn. Er kan in ruil voor punten geen geldbedrag worden uitgekeerd, met inbegrip voor verloren of niet gebruikte Punten.

**Geldigheid van de Rewards-punten.** De geldigheidsduur van Reward-punten van een lid wordt met 365 opeenvolgende dagen verlengd wanneer een transactie resulteert in het bijschrijven van Reward-punten op het ALL-account van het lid. Dat gebeurt ook wanneer een schenking van Reward-punten aan in het kader van het programma gekozen organisaties of stichtingen wordt uitgevoerd op [all-captaincause.com](http://all-captaincause.com).

Reward-punten zijn 365 opeenvolgende dagen geldig vanaf de transactiedatum van het verrichten van:

a) geldige uitgaven, waarbij geldt dat i) het moment waarop Reward-punten worden gespaard na een geldige overnachting in een deelnemend hotel, wordt beschouwd als zijnde de uitcheckdatum en ii) deze datum de basis is op grond waarvan Reward-punten worden bijgeschreven bij Reward-punten die zijn verzameld aan het einde van een ander soort transactie (iets wat in aanmerking komt voor de Meeting Planner aanbieding, een aankoop van een product of service, een overdracht van partnerpunten naar een ALL-account enzovoort) of

b) een afschrijving van Reward-punten in het geval van een schenking aan organisaties of stichtingen op [all-captaincause.com](http://all-captaincause.com).

Als het lidmaatschap niet wordt verlengd, komen alle Reward-punten van het account te vervallen, ongeacht de manier waarop de Reward-punten waren gespaard, zonder voorafgaande kennisgeving en zonder mogelijkheid om de punten te recupereren of over te dragen.

## **7.2 Punten sparen in het kader van een Geldige Overnachting**

**Voorwaarde dat de Geldige Overnachting daadwerkelijk plaatsvindt.** Wanneer een Lid een Geldige Overnachting doorbrengt in een van de hotels die deelnemen aan het programma, met inbegrip van ten minste één betaalde overnachting in het hotel door het Lid zelf, dan worden de Punten en Status-nachten die bij de overnachting horen, bijgeschreven op zijn/haar account. Day Use geeft enkel recht op Punten; niet op Status-nachten.

### **7.2.1 Geldige tarieven voor het behalen van Punten voor Geldige Verblijven**

Alleen Geldige Verblijven, geboekt tegen een geldig tarief, geven recht op de voordelen van het Programma.

In aanmerking komen alle algemene, corporate en promotionele tarieven, met uitzondering van de volgende tarieven:

- kamertarieven voor groepsreserveringen, indien deze gefactureerd zijn aan en betaald worden door de organisatie (met uitzondering van aanbieding Meeting Planner);
- Kamertarieven voor bemanningsleden (luchtvaart-, scheepvaart- of andere bedrijven etc.);
- "Heartist-tarieven" (tarieven die in bepaalde hotels in Frankrijk van toepassing zijn voor Accor-werknemers, voor werknemers van partners van de Accor Groep en voor dienstverleners).
- tarieven voor touroperators.

De tarieven die in aanmerking komen voor het gebruik van punten worden over het algemeen bekend gemaakt op de Site. De mogelijkheid om Rewards-punten bij een boeking te gebruiken, krijgt het Lid aangeboden in de fase van betaling, indien de gekozen site, de boeking en het tarief dat toelaten.

### **7.2.2 Geldige uitgaven in het kader van een Geldige Overnachting**

Alleen de volgende uitgaven komen in aanmerking voor het sparen van punten, op voorwaarde dat deze volledig zijn betaald en dat het lid dat de reservering heeft gemaakt persoonlijk in het hotel is verbleven:

- De accommodatie-uitgaven van het lid in een kamer in het hotel en, indien van toepassing, deze in een andere kamer in hetzelfde hotel op dezelfde datum (d.w.z. in totaal maximaal 2 kamers die in rekening worden gebracht), op voorwaarde (i) dat het lid in een van deze twee kamers verblijft en (ii) dat de tweede kamer niet is gereserveerd voor een ander lid bij wie de overeenkomstige punten zouden worden bijgeschreven op zijn/haar account, zoals van toepassing. Houd er rekening



mee dat het lid punten kan sparen voor accommodatie-uitgaven voor beide kamers maar dat Status-nachten slechts voor één kamer gelden: de kamer van het lid.

- de uitgaven voor diensten die voortvloeien uit het verblijf, te weten: minibar, telefoon, roomservice, betaal-tv, maaltijden genuttigd door het Lid in het restaurant van het hotel en consumpties aan de bar van het hotel (deelnemend restaurant en bar);

– Uitgaven in verband met zoutwatertherapieën of kuurbaden in een bij het hotel horend Thalassa sea & spa-centrum

Wanneer een reservering die door een Lid is uitgevoerd tijdens het verblijf gewijzigd wordt en een eventueel uitstaand bedrag door een derde persoon betaald wordt, dan kan het Lid dat de oorspronkelijke reservering uitvoerde Punten ontvangen voor het gewijzigde verblijf, op voorwaarde dat de derde persoon (i) zelf geen Lid is en (ii) de derde persoon en het betreffende Lid in dezelfde kamer overnachten.

**Berekeningsgrondslag voor het toekennen van Punten.** De punten worden berekend op basis van het totale bedrag (exclusief belastingen) van de geldige uitgaven die in rekening worden gebracht voor de kamer. Deze volledige factuur dient aan het hotel te zijn betaald en de betaling dient door het hotel te zijn geaccepteerd en bevestigd. Dit betekent dat bij gebrek aan betaling van het volledige of gedeeltelijke factuurbedrag, in het bijzonder wanneer een cheque wordt geweigerd, van een ongedekte cheque of bij betwisting van een betaling met creditcard, het Lid geen Punten over de betreffende factuur zal ontvangen en niet in aanmerking zal komen voor een Geldige Status-overnachting.

Onderstaande regels voor Geldige uitgaven zijn afhankelijk van de infrastructuur en het beleid van elk deelnemend hotel:

- uitgaven business center;
- uitgaven aankopen in de shop;
- uitgaven spaproducten- en diensten;
- uitgaven kapper;
- uitgaven schoonheidssalon;
- greenfees voor golfbanen;
- parkeerkosten;
- stomerijkosten;
- restaurants

**Uitgesloten uitgaven.** De volgende uitgaven komen niet in aanmerking voor Punten:

- uitgaven die voortvloeien uit de overnachting (ook indien deze betaald zijn aan het hotel) en die gemaakt zijn in het kader van een overnachting die buiten het kader van het Programma valt, met uitzondering van de kosten voor restaurants en bars die voldoen aan de hierboven genoemde voorwaarden;
- belastingen (met name btw), fooien, taxiriten, transfers van/naar het hotel, servicekosten en andere bijkomende kosten;
- voorschotten;

- uitgaven in het kader van het organiseren van een bedrijfsseminar, een diner, of een ander evenement, privé of zakelijk, waarvan de algemene rekening wordt betaald door het Lid (met uitzondering van aanbiedingen van Meeting Planner);

- alle kosten en uitgaven die niet specifiek zijn aangemerkt als geldige uitgaven.

### 7.2.3 Spaarschema van Reward-punten in het kader van een Geldige Overnachting

Het Programma kent vijf statusniveaus die worden toegekend op basis van het aantal Status Punten of het aantal Status-overnachtingen: Classic, Silver, Gold, Platinum en Diamond. Er is ook een Status die uitsluitend beschikbaar is op uitnodiging.

Toegang tot de Status op uitnodiging wordt naar goeddunken van Accor toegekend. De Leden in kwestie worden uitgenodigd om toe te treden tot deze Status en worden geïnformeerd over de speciale voordelen en de specifieke voorwaarden.

Het spaarsysteem voor het sparen van Rewards-punten voor elke status is weergegeven in onderstaande tabel en is gebaseerd op € 10 aan geldige uitgaven.

#### VOOR 10 EUR AAN GELDIGE UITGAVEN (buiten etablissementen van Thalassa sea & spa)

STATUS	AANTAL REWARDS-PUNTEN GESPAARD BIJ DEELNEMENDE MERKEN*	AANTAL GESPRAARDE PUNTEN BIJ MAMA SHELTER, IBIS EN IBIS STYLES	AANTAL GESPAARDE PUNTEN BIJ MANTRA, PEPPERS BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO EN MERKEN VOOR LANG VERBLIJF**	AANTAL GESPRAARDE PUNTEN BIJ ADAGIO ACCESS, GREET, JO&JOE EN IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER	31	15.5	12.5	6.25
GOLD	37	18.5	15	7.5
PLATINUM	44	22	17.5	8.75
DIAMOND	50	25	20	10

\*Tenzij anders vermeld in de tabel hierboven vanaf de tweede kolom.

\*\*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.

\*\*\* De hotels van het merk ibis *budget* nemen in bepaalde landen ter wereld deel aan het Programma (Raadpleeg de lijst van de niet-deelnemende hotels en merken. Deze [is hier](#) beschikbaar)

In de etablissementen van Thalassa sea & spa is het geldige spaarschema dat van het hotelmerk waarin het Lid overnacht.

**Statusniveau bij het uitchecken.** In geval van wijziging van Status van het lid tussen de boeking en de Check-out, zullen de toepassingsregels voor de toekenning van de Rewards-punten diegene zijn op het moment van de Check-out. Voor een verblijf van verschillende opeenvolgende overnachtingen, geniet het Lid van een enkel Rewards-punten-krediet op het moment van de betaling van de volledige factuur.

#### 7.2.4 Spaarschema van Status-punten in het kader van een Geldige Overnachting

De tabel hieronder stelt het spaarpunten systeem van de Status-punten voor op basis van € 10 aan geldige uitgaven.

##### PUNTENBEREKENING BIJ ELKE € 10 AAN GELDIGE UITGAVEN

STATUS	AANTAL STATUS-PUNTEN GESPAARD BIJ DE DEELNEMENDE MERKEN*	AANTAL STATUS-PUNTEN GESPAARD BIJ MAMA SHELTER, IBIS EN IBIS STYLES	AANTAL STATUS-PUNTEN GESPAARD BIJ MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO EN MERKEN VOOR LANG VERBLIJF**	AANTAL GESPAARDE STATUS-PUNTEN BIJ ADAGIO ACCESS, GREET, JO&JOE EN IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER				
GOLD				
PLATINUM EN HOGER				

\*Tenzij anders vermeld in de tabel hierboven vanaf de tweede kolom.

\*\*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.

\*\*\* De hotels van het merk ibis *budget* nemen in bepaalde landen ter wereld deel aan het Programma (Raadpleeg de lijst van de niet-deelnemende hotels en merken. Deze [is hier](#) beschikbaar)

Ongeacht de Status van het Lid zijn de Status-punten zgeldig tot 31 december van het kalenderjaar waarin ze werden ontvangen. De Status-punten worden bijgeschreven op de dag van check-out.

### **7.3 Het sparen en gebruiken van Reward-punten als onderdeel van de aanbieding buiten een overnachting om (niet-accommodatie venues)**

Met het loyalty programma ALL - Accor Live Limitless kunnen leden Reward-punten sparen of gebruiken zonder in het hotel te overnachten (of als onderdeel van een overnachting die niet geldig is voor punten), in deelnemende Accor-venues ([zie de aanbiedingspagina hier](#)). Het Lid moet bij aankomst bij het hotel informeren naar de uitgaven die geldig zijn om Reward-punten te sparen of gebruiken. Diensten, waarvoor een aanbetaling nodig is of die niet op de dag van de dienst betaald worden, zijn niet geldig om Reward-punten te sparen of gebruiken.

Het Lid kan 1 Reward-punt sparen voor elke euro die hij uitgeeft bij de deelnemende venues.

De Reward-punten worden binnen maximaal 7 dagen na de datum van de uitgave bijgeschreven op het account van het Lid. Bij wijze van uitzondering, in het geval van coworking diensten met Wojo, worden Reward-punten binnen een maand na de datum van betaling van de factuur voor de dienst of van de maandelijkse abonnementskosten bijgeschreven.

De betaling moet daadwerkelijk gebeuren (met andere woorden, ze mag niet geweigerd zijn) en na de serviceverstreking rechtstreeks bij het deelnemende restaurant of de deelnemende bar worden vereffend.

In enkele met uitgeruste venues kan het Lid minimaal 1.000 Reward-punten gebruiken, die recht geven op een korting van EUR 10,00 om de gehele of een deel van de rekening te betalen. Betaling in Reward-punten betekent niet dat u in aanmerking komt om punten te sparen op het deel van de rekening dat in Reward-punten is betaald.

**Betalingsbevestiging.** Een officieel bewijs van de betaling en de consumpties kan rechtstreeks bij het personeel van het restaurant of de bar worden verkregen. Zo'n bewijs is met name vereist en doorslaggevend bij elke klacht over de betaling en de betaalde uitgaven, of over het gebruiken/sparen van Reward-punten.

Accor behoudt zich het recht voor om elke betaling van een Lid te weigeren of te annuleren in het kader van fraudebestrijding.

**Punten verdienen/gebruiken.** Afhankelijk van de vestiging, kunnen de technische regelingen om punten te sparen/gebruiken en de geaccepteerde betalingsmethoden variëren. Bij sommige arrangementen kan het nodig zijn om een betaalkaart in de ALL.com-applicatie te registreren, of om te betalen via een oplossing voor tafelbetaling, zodat Reward-punten gespaard/gebruikt kunnen worden in een niet-accommodatie venue.

#### **7.3.1 Betalingen via de app Accor ALL**

**Betaling van de rekening.** Een rekening betalen. Voorwaarden voor het afrekenen van een rekening bij een venue via de app ALL.com:

- Het klantenaccount van het lid moet zijn geactiveerd.
- De betaling wordt gedaan via de app ALL.com, waarbij het lid verantwoordelijk is voor het controleren of de bestelling die wordt weergegeven in de app, overeenkomt met zijn/haar bestelling in de bar of het restaurant voordat hij/zij betaalt. In het geval van een fout in de bestelling in de app worden geen klachten tegen de venue of Accor geaccepteerd.

De leden worden geïnformeerd dat de volgende informatie wordt gedeeld met de betreffende venue: (i) de betaling voor de betreffende tafel, die wordt beheerd en geregistreerd via de app, en (ii) de identiteit van de gebruikers, d.w.z. de namen en achternamen van de betreffende leden.

In bepaalde hotels, bars en restaurants met speciale apparatuur kan het lid de rekening geheel of gedeeltelijk met Reward-punten betalen via de app ALL.com. Bij aankomst moeten leden bij het hotel, de bar of het restaurant controleren of zij deze betaalwijze aanbieden. Reward-punten kunnen alleen worden gebruikt bij een minimum van 1.000 Reward-punten, die recht geven op een korting van 10 euro op uitgaven ter plaatse (inclusief belastingen).

Bij de betaling van de rekening kan het Lid ervoor kiezen om de rekening van zijn tafel volledig of gedeeltelijk te betalen. Elk Lid kan dan vrij het bedrag dat hij moet betalen in het daarvoor bedoelde veld invullen. De rekening van de tafel wordt door het personeel als betaald beschouwd als de volledige rekening betaald is.

Als meerdere Leden dezelfde rekening delen, ontvangt elk Lid het aantal Reward-punten dat overeenkomt met het bedrag dat zij via de applicatie betaald hebben (exclusief het deel dat eventueel in Reward-punten betaald is).

### Technische betalingsmodaliteiten

Een officieel bewijs van de betaling en de consumpties kan rechtstreeks bij het personeel van het restaurant of de bar worden verkregen. Zo'n bewijs is met name vereist en doorslaggevend bij elke klacht over de betaling en de betaalde uitgaven, of over het gebruiken/sparen van Reward-punten.

Accor behoudt zich het recht voor om elke betaling van een Lid te weigeren of te annuleren in het kader van fraudebestrijding.

### **7.3.2 Betaling via een oplossing voor tafelbetalingen**

**Betaling van de rekening.** De betaling van een rekening door een Lid op een locatie via een tafelbetalingsoplossing veronderstelt dat:

- het Account van het Lid naar behoren geactiveerd is;
- betaling via de tafelbetalingsoplossing mogelijk is op de betreffende locatie. Het Lid moet zich er bij aankomst van verzekeren dat deze betaalwijze in de venue mogelijk is;
- het Lid is geverifieerd voor het tafelbetalingssysteem;
- de betaling wordt gedaan via het tafelbetalingssysteem, waarbij het Lid verantwoordelijk is voor het verifiëren dat de bestelling via de gescande QR-code overeenkomt met zijn/haar bestelling op de venue voorafgaand aan de betaling. In het geval van een fout in de bestelling in de app worden geen klachten tegen de venue of Accor geaccepteerd.

Het Lid wordt geïnformeerd dat alle volgende informatie wordt doorgegeven aan de betreffende venue : (i) de betaling voor de betreffende tafel, gedaan en geregistreerd via de betalingsoplossing en (ii) de identiteit van de gebruikers, namelijk de voor- en achternaam van de betreffende leden.

Het Lid kan de rekening geheel of gedeeltelijk in Reward-punten betalen via de tafelbetalingsoplossing. Bij aankomst moet het Lid controleren of de vestiging zodanig is uitgerust dat hij/zij deze betaalwijze kan gebruiken. Het gebruik van Reward-punten is alleen mogelijk voor een minimum van 1.000 Reward-punten, die recht geven op een korting van EUR 10,00 inclusief alle belastingen op de onkosten ter plaatse.

Bij betaling van de rekening heeft het Lid de keuze om de rekening voor zijn/haar tafel geheel of gedeeltelijk te betalen. Elk Lid kan dan vrij het bedrag invoeren dat hij/zij moet betalen in het daarvoor bestemde veld. De taferekening wordt door de medewerkers pas als voldaan beschouwd als de hele rekening betaald is.

Als meerdere Leden dezelfde rekening delen, ontvangt elk Lid het aantal Reward-punten dat overeenkomt met het bedrag dat zij via de tafelbetalingsoplossing hebben betaald (exclusief het deel dat eventueel in Reward-punten is betaald).

### Technische betaalprocedures

Een betalingsbewijs met bevestiging van betaling en aankopen is beschikbaar via het tafelbetalingssysteem. In het bijzonder is dit ontvangstbewijs vereist en geldig voor alle klachten met betrekking tot de verrekening van betaalde onkosten en het sparen/gebruiken van Reward-punten.

Accor behoudt zich het recht voor om een betaling van een Lid te weigeren of te annuleren om fraude te bestrijden.

#### **7.4 Status-punten en Rewards-punten verdienen via de Vlucht + hotel-aanbieding**

Vlucht + hotel is een aanbieding die een combinatie van voorzieningen aanbiedt (bijvoorbeeld: pakket vlucht+hotel) te boeken op [www.allholidays.net.au](http://www.allholidays.net.au)

Het wordt beheerd door een externe reispartner, Expedia Inc., namens ALL - Accor Live Limitless. Leden zijn onderworpen aan de algemene voorwaarden van het [Vlucht + hotel](#)-programma.

Leden kunnen Punten sparen op het volledige bedrag van het pakket: voor 2 euro die wordt besteed, verdient het lid 1 Rewards-punt en 1 Status-punt. Het Lid moet gedurende de gehele duur van het pakket aanwezig zijn om in aanmerking te komen voor het sparen van Punten.

De punten worden bijgeschreven binnen een periode van maximaal 7 dagen vanaf de einddatum van de reis.

Overnachtingen in het kader van Vlucht + hotel worden niet beschouwd als in aanmerking komende overnachtingen:

- De tarieven van ALL-leden zijn niet van toepassing;
- Leden kunnen hun Rewards-punten niet gebruiken bij de reservering of om het bedrag van hun verblijf te verlagen;
- Leden verdienen geen Status-overnachtingen;
- Statusniveauvoordelen (welkomstdrankje, upgrade, gegarandeerde beschikbaarheid, etc.) zijn niet van toepassing.

## **7.5 Rewards-punten sparen bij Partnermerken**

Het sparen van Rewards-punten is ook mogelijk bij meerdere Partners die deelnemen aan het Programma op grond van de bijzondere voorwaarden van elke afzonderlijke Partner. Deze voorwaarden kunnen worden geraadpleegd in het rubriek loyalty programma van de website.

## **7.6 Speciale Aanbiedingen en Voordeelacties**

De Leden kunnen ook Rewards-punten sparen in het kader van speciale aanbiedingen of voordeelacties georganiseerd door het Programma. Binnen dit kader is het sparen van Rewards-punten onderworpen aan de specifieke voorwaarden die medegedeeld zijn aan de Leden en die van toepassing zijn op elke dusdanige aanbieding of actie.

## **7.7 Spaar Rewards-punten als onderdeel van de aanbieding 'Skip the clean'**

De aanbieding 'Skip the clean' betekent dat ALL-leden over de mogelijkheid beschikken om tijdens een verblijf van meerdere overnachtingen af te zien van de dagelijkse schoonmaak van hun kamer en Reward-punten te ontvangen. De aanbieding is geldig bij hotels die aan het programma deelnemen en deze service verlenen. De lijst met hotels die deelnemen aan 'Skip the clean' is beschikbaar op de speciale 'Skip the clean' webpagina.

Om van deze aanbieding te kunnen profiteren, moet u lid zijn van het loyaliteitsprogramma ALL en u zich hebben aangemeld vóór de uitcheckdatum. .

Leden die kiezen voor de aanbieding 'Skip the clean' moeten hun keuze aangeven, volgens de voorwaarden die per hotel kunnen verschillen. Leden moeten de 'Skip the clean' deurhanger, die in de kamer ligt, aan de buitenkant van hun deur hangen. In andere hotels kunnen leden hun keuze aangeven, bijvoorbeeld via een mobiele app of website. De opt-in/opt-out voorwaarden worden door het hotel naar de leden gestuurd.

Leden moeten hun keuze voor een bepaalde tijd 's ochtends kenbaar maken. Deze tijd kunt u terug vinden op de deurhanger, via de app of website. Mocht u gebruik willen maken van deze aanbieding, dan dient u dit elke dag kenbaar te maken op bovengenoemde manieren. .

Deze aanbieding geldt alleen voor verblijven van 2 nachten of meer, ongeacht het tarief of het boekingskanaal.

Uw kamer moet worden schoongemaakt op de dagen die hieronder worden vermeld, zelfs voor leden die de aanbieding 'Skip the clean' voor deze dagen kiezen:

- De derde dag na 2 opeenvolgende dagen waarop het lid de aanbieding 'Skip the clean' heeft gekozen;
- De dag van het uitchecken.

Voor elke dag dat leden de aanbieding 'Skip the clean' kiezen, ontvangen zij 100 Reward-punten op hun account, behalve voor dagen waarop de schoonmaak verplicht is.

Voorbeelden:

- Tijdens een verblijf van 3 overnachtingen (4 dagen) ontvangt het lid 200 Reward-punten als het lid heeft afgezien van de dagelijkse schoonmaak van de kamer op dag 2 en dag 3.
- Tijdens een verblijf van 4 overnachtingen (5 dagen) ontvangt het lid alleen Reward-punten op dag 2 en dag 3 (d.w.z. 200 Reward-punten in totaal) als het lid op elke dag van het verblijf het 'Skip the clean' bordje aan de deur heeft gehangen. Schoonmaak

is verplicht op dag 4, aangezien dit volgt op 2 opeenvolgende dagen zonder schoonmaak, evenals op dag 5, die de dag van uitchecken is.

De punten die gekoppeld zijn aan de aanbieding 'Skip the clean' worden binnen 7 dagen na de uitcheckdatum van het verblijf bijgeschreven.

Deelnemers moeten in het hotel hebben overnacht en aanwezig zijn om van de aanbieding gebruik te kunnen maken.

De aanbieding 'Skip the clean' geldt voor maximaal 2 kamers per verblijf, op de voorwaarde dat voor beide kamers aan de voorwaarden van de aanbieding 'Skip the clean' wordt voldaan, en dat de tweede kamer niet is bezet door een ander lid dat heeft aangegeven de Reward-punten voor 'Skip the clean' voor zijn of haar kamer te willen ontvangen. In dat geval krijgt het andere lid de Reward-punten voor 'Skip the clean'.

Om veiligheidsredenen of om een andere dwingende reden kunnen personen die in het hotel werken op elk moment de kamer van het lid betreden, zelfs als het lid de aanbieding 'Skip the clean' heeft gekozen.

## 8. STATUS

Een Lid kan, op elk moment tijdens zijn lidmaatschap, tot een hoger Statusniveau toetreden zodra hij/zij daarvoor het minimumaantal Status-nachten of Status-punten bereikt, zoals weergegeven in de tabel hieronder.

STATUS	AANTAL OVERNACHTINGEN	GELDIGE	AANTA GESPAARDE	STATUS-AANTAL
			GESPAARDE	STATUS-PUNTEN
SILVER	10			2000
GOLD	30			7000
PLATINUM	60			14000
DIAMOND	N.V.T			26000

Aan het begin van elk kalenderjaar (N) wordt een balans opgemaakt van alle uitgevoerde Geldige Status-overnachtingen en van de Statuspunten die door het Lid werden gespaard in de loop van het afgelopen kalenderjaar (N-1):

- Indien het Lid in de loop van deze periode (N-1) een van de drempels bereikt die hem het recht geven op zijn huidige Status te behouden of om over te gaan naar een hogere Status, dan behoudt hij deze Status van jaar (N-1) voor het volgende kalenderjaar (N);
- Bereikt het lid tijdens jaar N-1 een van de drempels waardoor hij/zij toegang krijgt tot een hogere status, dan behoudt hij/zij voor jaar N deze nieuwe status die hij/zij in jaar N-1 heeft gerealiseerd.
- als het Lid er tijdens jaar N-1 niet in is geslaagd een van de minimumaantallen te bereiken om zijn of haar Statusniveau te behouden, verliest het dit niveau. Op 1



januari van elk kalenderjaar worden de tellers van Status-nachten en Status-punten weer op nul gezet.

Het gebruik van de Rewards-punten heeft geen invloed op het behoud of de wijziging van de Status.

## **9. VOORDELEN EN SERVICES DIE DE LEDEN WORDEN AANGEBODEN IN DE DEELNEMENDE HOTELS.**

### **9.1 Voordelen en diensten van het Programma geldig voor alle Leden**

De voordelen zijn gekoppeld aan de houder van de klantenkaart in overeenstemming met de status van de klantenkaart op de dag van inchecken en zijn alleen geldig voor het lid zelf.

Deze voordelen worden uitsluitend aangeboden voor een Geldige Overnachting, met uitzondering van reserveringen voor Day use zoals die vastgelegd zijn in onderhavige voorwaarden.

Meer informatie over deze voordelen vindt u in de rubriek Loyalty, "Voordelen en statussen" via de website [all.accor.com](http://all.accor.com).

### **9.2 Ledentarief**

Een ledentarief is het publieke tarief met korting ("ledentarief").

Dit ledentarief is uitsluitend beschikbaar voor leden van het programma. Om recht te hebben op het ledentarief, moeten leden hun kaart tonen in het hotel.

Het ledentarief bestaat uit een korting tussen 2% en 10% op publieke tarieven (exclusief belastingen en extra kosten) en is op basis van beschikbaarheid van kamers in het hotel en op de geselecteerde data. Bij wijze van uitzondering (i) kan het ledentarief ook van toepassing zijn op bepaalde promoties of speciale aanbiedingen, in welk geval dit wordt opgegeven in de voorwaarden van elke aanbieding en promotie, en (ii) bieden hotels van de merken Mama Shelter en The Hoxton een korting tussen 0% en 10%, afhankelijk van de door de hotels vastgelegde data.

Een reservering tegen een ledentarief kan worden gemaakt via geldige kanalen, zoals de website en de app ALL.com, het Accor-reserveringskantoor, hotels en traditionele reisbureaus die automatisch zijn verbonden met het Accor-reserveringskantoor.

Het ledentarief is van toepassing op maximaal 7 kamers per lid en per verblijf via de website ALL.com of door contact op te nemen met het Accor-reserveringskantoor of rechtstreeks met het hotel.

Het ledentarief is van toepassing op maximaal 3 kamers per lid en per verblijf via de app ALL.com.

### **9.3 Gegarandeerde beschikbaarheid**

De garantie van een beschikbare kamer voor aankomst is in het bijzonder onderworpen aan de volgende specifieke voorwaarden:

- de garantie geldt alleen voor de beschikbaarheid van een kamer en niet voor een bijzonder soort kamer;

- de boeking moet voor de middag gemaakt zijn (lokale tijd van het land waar het hotel gelegen is) en minimaal 3 dagen (voor leden met een Gold status) en 2 dagen (voor leden met een Platinum status of hoger) voor de voorziene aankomstdatum in het hotel;
- het lid moet bij de boeking vragen om van de beschikbaarheidsgarantie te genieten;
- In de hotels van de categorie 'resorts', en Thalassa sea & spa etablissementen, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, geldt de gegarandeerde beschikbaarheid alleen voor een verblijf van minimaal zeven nachten;
- de gegarandeerde beschikbaarheid geldt alleen voor boekingen via de distributiekanaalen van Accor, betaald tegen het standaardtarief of het volle tarief (m.u.v. aanbiedingen en kortingen) en voor een enkele kamer (de kamer van het Lid). Als er meer kamers geboekt worden, geldt de gegarandeerde beschikbaarheid dus niet voor andere kamers dan die van het Lid;
- indien het hotel deze beschikbaarheidsgarantie niet kan nakomen, kan het zich het recht voorbehouden het Lid geheel of gedeeltelijk onder te brengen in een hotel van een gelijkwaardige categorie of een dienst van dezelfde aard te verlenen, mits het Lid hiermee van tevoren instemt. Redelijke kosten in verband met de overboeking (eventuele extra kosten van de kamer, vervoer en een telefoongesprek) tussen de twee hotels zijn voor rekening van het oorspronkelijk gekozen hotel.  
Alle uitgaven voor het verblijf van die nacht (de prijs die het Lid betaalde en het prijssupplement dat door het hotel wordt terugbetaald) geven recht op het bijschrijven van Punten en de optelling van Status overnachtingen.
- de gegarandeerde beschikbaarheid geldt uitsluitend voor hotels die worden uitgebaat onder de merken 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 en ibis *budget* (Cambodja, Georgië, Japan, Mexico, Polen, Rusland en Zuid-Korea), greet en Jo&Joe, met uitzondering van de hotels van deze merken die vermeld zijn op de lijst van uitgezondere hotels en merken die de volgende hotels uitsluit: 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 Peyragudes Loudenvielle Pyrenees, Mercure Saint Lary Sensoria, Mercure Les Arcs 1800, Mercure Brides Les Bains Grand Hotel des Thermes.
- De beschikbaarheidsgarantie is niet van toepassing op bepaalde data. Leden kunnen op ALL.com toegang krijgen tot de officiële kalender van de data waarop de beschikbaarheidsgarantie niet van toepassing is, en kunnen deze op ALL.com bekijken. Deze kalender wordt regelmatig bijgewerkt. Het is aan het lid om deze data te controleren voor elke reservering waarvoor hij/zij van deze garantie wil profiteren. Raadpleeg [hier](#) uitzonderingsdata op het gebied van beschikbaarheid.

## 9.4 Specifiek voordeel: Suite Night Upgrade (upgrade naar een suite voor een nacht)

### 9.4.1 Definitie

De Suite Night Upgrade (upgrade naar een suite voor een nacht), is een voordeel dat voorbehouden is aan Leden met een status Platinum of hoger. Deze leden kunnen in bepaalde deelnemende hotels van de Accor-groep een nacht verblijven in een 'suite' voor de prijs van een 'kamer'. De suite wordt gekozen door het Lid tijdens de reservering en wordt vooraf bevestigd.

### 9.4.2 Hotels die deelnemen aan de Suite Night Upgrade

De Leden kunnen hun Suite Night Upgrade enkel gebruiken in de hotels van Accor die dit voordeel aanbieden (lijst van hotels is [hier](#) beschikbaar). Deze lijst van hotels kan op elk moment worden gewijzigd.

Om dit voordeel aan te kunnen bieden, dient een hotel zowel over 'kamers' als over 'suites' te beschikken, of dient een hotel uitsluitend over 'suites' te beschikken. Een hotel dat uitsluitend over andere overnachtingsplaatsen beschikt (bungalows, villa's etc.) is uitgesloten van deze aanbieding. Het gebruik van de Suite Night Upgrade is hierbij niet van toepassing.

### 9.4.3 Modaliteiten verkrijgen Suite Night Upgrade

Zodra een Lid de status Platinum heeft verworven (conform artikel 8 van de Algemene Aanmeldingsvoorwaarden), ontvangt het Lid twee (2) Suite Night Upgrades op zijn account.

Wanneer een Lid met een Platinum-status 18.000 Status-punten heeft gespaard, ontvangt het Lid een derde Suite Night Upgrade.

Vervolgens ontvangt het Lid steeds een extra Suite Night Upgrade voor elke 4.000 gespaarde Status-punten, oftewel een vierde Suite Night Upgrade bij 22.000 Status-punten, een vijfde bij 26.000 Status-punten, etc., waarbij een maximum geldt van twaalf (12) Suite Night Upgrades per kalenderjaar.

Een Suite Night Upgrade is geldig voor één (1) enkele overnachting. Het Lid kan tijdens een verblijf van verschillende (achtereenvolgende) nachten meer dan een Suite Night Upgrade inzetten, op voorwaarde dat het Lid beschikt over de noodzakelijke Suite Night Upgrades op zijn account.

Elke Suite Night Upgrade is geldig tot 31 december van het jaar volgend op de uitgifte (kalenderjaar N+1). Na het verlopen van de geldigheid van de Suite Night Upgrade is verlenging van de geldigheidsduur niet meer mogelijk.

De Suite Night Upgrades worden uitsluitend bijgeschreven op het account van het Lid, en zijn online op de website of in de mobiele app Accor ALL te bekijken. Suite Night Upgrades worden niet uitgegeven op papier en worden niet verzonden per e-mail.

Het lid ontvangt echter wel een bericht via e-mail van de bijschrijving van een Suite Night Upgrade op zijn account, zodra deze is toegekend.

#### 9.4.4 Modaliteiten gebruik

**Reservering verplicht.** Om tijdens een verblijf een of meerdere Suite Night Upgrade(s) te kunnen gebruiken, moet het verblijf verplicht vooraf worden gereserveerd.

Het gebruik van Suite Night Upgrades geldt uitsluitend voor een nieuwe reservering en kan niet aan een bestaande reservering worden toegevoegd.

Reserveringen voor een overnachting met Suite Night Upgrade kunnen alleen worden gedaan:

- Via de website all.com. Het lid moeten ingelogd zijn op zijn of haar ALL-account om de Suite Night Upgrades online te boeken.
- Via de Accor ALL-app
- Telefonisch:
  - o Via een van de reserveringscentra van Accor
  - o Of via een van de hotels die deelnemen aan de Suite Night Upgrade, behalve Fairmont, Raffles en Swissôtel. Voor deze drie merken is de reserveren alleen telefonisch mogelijk via een reserveringscentrale van Accor.

Het Lid kan bij zijn/haar reservering meerdere kamers en/of suites reserveren, maar per nacht is slechts één Suite Night Upgrade toegestaan, en enkel voor de suite waarin het Lid verblijft.

**Verblijf met meerdere overnachtingen.** Wanneer het Lid meerdere nachten wil verblijven maar slechts over één (1) Suite Night Upgrade beschikt, dan kan het Lid gedurende alle gereserveerde nachten in de suite blijven. Het Lid gebruikt de Suite Night Upgrade voor één nacht, maar dient voor de overige nachten het niet-gereduceerde tarief te betalen voor het verblijf. Indien het Lid de suite niet wenst te reserveren voor het voorgestelde tarief, dan dient hij een aanvullende reservering uit te voeren voor de overige nachten van het verblijf. Daarbij kiest het Lid een ander kamertype. Dit houdt in dat het Lid tijdens het verblijf van kamer dient te veranderen.

Voor een verblijf van meerdere overnachtingen met een vast een tarief geldt dat de Suite Night Upgrade steeds zal worden toegepast op de eerste nacht van het verblijf.

Voor meerdaagse boekingen tegen variabele tarieven (d.w.z. Suite met elke nacht een andere prijs), zal de Suite Night Upgrade standaard van toepassing zijn voor de geldige overnachting waar de Suite het duurst is.

Bij het reserveren kunnen leden verschillende soorten suites aangeboden krijgen, die overeenkomen met verschillende soorten kamers met hieraan toegewezen tarieven. De toewijzing aan suites en kamers kan variëren van dag tot dag.

**Uitzonderingsdata.** Voor het gebruik van de Suite Night Upgrade gelden dezelfde uitzonderingsdata als bij de beschikbaarheidsgarantie van het Programma. De officiële kalender met data waarop de beschikbaarheidsgarantie niet van toepassing is, wordt via de website all.com ter beschikking gesteld aan de Leden. Deze kalender wordt regelmatig bijgewerkt. Het Lid dient zich voorafgaand aan de reservering waarvoor hij een beroep wil doen op de beschikbaarheidsgarantie de kalender te raadplegen. (Zie beschikbare data op de pagina Voordelen en Statussen in de rubriek 'Gegarandeerde kamer'). ([Zie uitzonderingsdata beschikbaar hier](#)).

### **Reservering en datum van geldigheid.**

Als een Lid echter een of meerdere Suite Night Upgrades heeft die voor 31 december van het huidige jaar (jaar N) verlopen, heeft hij tot 31 december van het jaar N, tot 23:59 uur CET, om een reservering te maken en deze te gebruiken.

Deze reservering kan een verblijf in het huidige jaar (jaar N) of een verblijf gedurende het volgende jaar (jaar N+1) betreffen, mits het verblijf eindigt (uitchecken) voor 31 december van het jaar N+1.

Als een lid bijvoorbeeld twee Suite Night Upgrades heeft die op 31 december 2024 verlopen, kan hij/zij op 29 december 2024 een reservering maken en beide Suite Night Upgrades gebruiken voor een verblijf in maart 2025.

Als een lid echter een reservering heeft gemaakt, die een Suite Night Upgrade bevat, die afloopt op 31 december van jaar N, voor een verblijf in het volgende jaar (jaar N+1) en hij, vóór zijn verblijf, zijn reservering in jaar N+1 annuleert, dan wordt de gebruikte Suite Night Upgrade als verlopen beschouwd en wordt niet teruggestort op zijn account. De terugbetaling van het tarief zal de algemene verkoopvoorwaarden volgen die zijn gekoppeld aan het tarief dat is gekozen op het moment van het reserveren. Als u een reservering wijzigt met een Suite Night Upgrade, moet u de oorspronkelijke reservering annuleren om een nieuwe reservering te maken.

#### 9.4.5 Geldige kamers

De kamers die in aanmerking komen voor dit voordeel verschillen per hotel. Sommige suites zijn systematisch uitgezonderd van deze aanbieding, bijvoorbeeld presidentiële suites of bijzondere suites.

Het 'kamertype' dat in aanmerking komt voor dit voordeel komt per hotel overeen met een vastgesteld type 'suite'.

Het gebruik van de Suite Night Upgrade is onderworpen aan de beschikbaarheid van de Suite op het moment van reservering.

#### 9.4.6 Geldige tarieven

Onder geldige tarieven wordt verstaan alle publieke tarieven (waaronder het Ledentarief van ALL Live Limitless en Accor Plus) en aanbiedingstarieven, met uitzondering van:

- die tarieven die vermeld worden bij artikel 7.2 'Tarieven die in aanmerking komen voor het sparen van punten' in de Algemene Aanmeldingsvoorwaarden;
- Familie aanbiedingen;
- Package-tarieven;
- Day Use-tarieven;
- Corporate tarieven;
- Tarieven van de abonnementskaarten van Ibis Business en Accor Business Plus

#### 9.4.7 Voorwaarden wijziging en annulering

Op reserveringen die uitgevoerd zijn met een Suite Night Upgrade zijn de gebruikelijke Verkoopvoorwaarden van toepassing. In deze voorwaarden is bepaald of een reservering al dan niet kosteloos gewijzigd of geannuleerd kan worden.

In geval van annulering van een reservering die uitgevoerd is voorafgaand aan het verblijf en rekening houdend met het feit dat tijdens de reservering de algemene verkoopvoorwaarden zijn geaccepteerd, geldt dat de verkoopvoorwaarden van toepassing zijn als het gaat om het besluit of de kosten van de gemaakte reservering al dan niet worden teruggestort.

Als een Lid daarentegen voorafgaand aan de aanvangsdatum van het verblijf een overnachting annuleert waar een of meerdere Suite Night Upgrades voor zijn gebruikt, zullen deze automatisch binnen een maximumtermijn van zeven (7) dagen worden teruggestort op de rekening van het Lid, op voorwaarde dat de Suite Night Upgrades niet vervallen zijn op het moment van de reserveringsannulering, zoals bepaald in de paragraaf "Reservering en geldigheidsdatum" 9.3.4.

Data die met Suite Night Upgrades zijn gereserveerd, kunnen niet worden gewijzigd; de reservering moet in dat geval geannuleerd en opnieuw geplaatst worden (zonder garantie van beschikbaarheid of van eenzelfde tarief).

De Suite Night Upgrade zal niet aan het Lid worden teruggegeven in geval van no show tijdens de geboekte overnachting of bij een vervroegd vertrek.

#### 9.4.8 Niet-combineerbare voordelen

De Suite Night Upgrade kan niet worden gecombineerd met:

- De inzet van Rewards-punten bij de reservering,
- Het gebruik van een Stay Plus-overnachting, een voordeel voor Leden met een abonnement op het Accor Plus Programma
- Een upgrade op basis van beschikbaarheid vanaf de status GoldBeleidBeste prijsgarantie

#### 9.4.9 Verantwoordelijkheid van het Lid

Accor behoudt zich het recht voor zonder vooraankondiging iedere Suite Night Upgrade ongeldig te verklaren indien deze is doorverkocht of doorgegeven aan een andere gebruiker dan het rechthebbende Lid, of indien Suite Night Upgrade op frauduleuze wijze is verkregen.

In een dergelijk geval kan het Lid aansprakelijk worden gesteld zoals uiteengezet in artikel 6 'Verantwoordelijkheden van de Leden' van de Lidmaatschapsvoorwaarden van het Programma.

#### 9.4.10 Berekeningsbasis voor het toekennen van punten tijdens een verblijf met een Suite Night Upgrade

Leden ontvangen Reward-punten op basis van de werkelijk betaalde prijs bij het reserveren van hun geldige overnachting. Is de prijs van de suite bijvoorbeeld 500 euro en betaalde het

lid dankzij zijn/haar Suite Night Upgrade-voordeel slechts 200 euro, dan worden de punten berekend op basis van zijn/haar factuur van 200 euro (bedrag exclusief belastingen).

Andere geldige uitgaven als onderdeel van een geldige overnachting die worden gemaakt tijdens een verblijf met een Suite Night Upgrade, gebeuren volgens de voorwaarden die worden beschreven in het gedeelte 7.2.2.

## **9.5 Gratis ontbijt**

Dit voordeel biedt Leden – vanaf de Diamond Status en hoger – een standaard weekend ontbijtservice (exclusief roomservice en fooien) voor elk in aanmerking komend verblijf bij hotels die deelnemen aan deze aanbieding. Dit voordeel is beschikbaar voor zowel het lid als de gasten die de kamer met het lid delen, tenzij anders vermeld in de Speciale voorwaarden van hun boeking.

Tijdens de boeking kan het Lid specifieke aanbiedingen selecteren, waaronder ontbijt voor de nacht in kwestie (uitsluitend in het weekend). Deze aanbiedingen zijn beschikbaar via de directe kanalen hieronder:

- de Accor ALL-app
- de ALL.com websitemiddels telefonisch contact met het hotel
- Middels telefonisch contact met het callcenter.

Indien de reservering meerdere kamers betreft, komen enkel de gebruikers van de kamer van het Lid op wiens naam de reservering staat, in aanmerking voor een gratis ontbijt.

Indien het lid zich zonder reservering bij het hotel meldt, of zonder de op het moment van reservering geldende aanbieding te hebben gekozen, kan hij/zij bij het inchecken vragen om het ontbijt bij de weekendovernachtingen te ontvangen.

Als het Lid daarentegen bij reservering een tarief kiest (anders dan het bij deze aanbieding met gratis ontbijt behorende tarief) dat al gedurende het hele verblijf een ontbijt omvat, zal de waarde van het ontbijt op de weekendovernachtingen niet met terugwerkende kracht van de rekening worden afgetrokken (noch zal deze worden vergoed indien de reservering vooraf is betaald).

De overnachtingen die vallen onder dit aanbod zijn afhankelijk van het land waarin het hotel staat, zoals hierna omschreven:

- Donderdag- en vrijdagnacht voor de volgende landen: Qatar, Bahrein, Jordanië, Egypte, Algerije, Oman, Saudi-Arabië, Koeweit, Irak, Syrië, Soedan, Libië, en Comoren, dat wil zeggen een gratis ontbijt op vrijdagmorgen en zaterdagmorgen.
- Vrijdag- en zaterdagnacht in de rest van de wereld, dat wil zeggen gratis ontbijt op zaterdagochtend en zondagochtend.

In Zuidoost-Azië is dit voordeel op doordeweekse dagen beschikbaar voor Leden met de Platinum-status of hoger, in de deelnemende hotels en resorts, op basis van de volgende voorwaarden:

Hotels met een executive lounge bieden het ontbijt aan in de executive lounge.

In hotels die geen executive lounge hebben, wordt het ontbijt geserveerd in het restaurant van het hotel.

De aanbieding geldt niet voor Gold lounges in Fairmont Hotels.

De aanbieding is niet beschikbaar in elk hotels dat deelneemt aan het ALL - Accor Live Limitless-programma. Indien een hotel bijvoorbeeld niet over een restaurant beschikt, of indien hotels uitsluitend tarieven inclusief ontbijt aanbieden, dan zijn deze hotels uitgesloten van dit aanbod. De complete lijst van deelnemende hotels vindt u [hier](#).

## **9.6 Een Gold-status cadeau geven aan een persoon naar keuze**

Vanaf de Diamond-status kan een Lid een Gold-status cadeau geven aan een persoon naar keuze ('Begunstigde').

Geldige voorwaarden:

- De Begunstigde dient lid te zijn van het Programma en dient te beschikken over een Classic- of Silver-status.
- Het Lid en de Begunstigde dienen onderhavige ATV te accepteren en dienen een actief account te hebben (niet geschorst, beëindigd of inactief).

Dit voordeel is slechts eenmaal (1) beschikbaar tot aan het verlopen van de huidige status van het Lid. Zodra de Gold-status wordt toegekend aan de Begunstigde, kan het Lid niet meer profiteren van dit voordeel totdat de eigen Status is verlopen. Het is niet mogelijk deze handeling te annuleren of te wijzigen (in het geval van de voorkeur voor een andere Begunstigde, of in het geval van het aanwijzen van een foute begunstigde bijvoorbeeld). Indien het Lid geen gebruik maakt van dit voordeel voordat zijn Status verloopt, dan zal de optie van het cadeau geven van de Gold-status vervallen. Indien het Lid zijn status in het volgende jaar vernieuwt, dan kan het Lid opnieuw van dit voordeel profiteren (zonder dat daar bij deze opties bij elkaar op worden geteld in het geval van het niet gebruiken van deze mogelijkheid in het voorgaande jaar).

Om de Gold-status cadeau te kunnen geven, dient het Lid naar Status > Voordelen in 'Mijn Account' te gaan op all.com en het e-mailadres van de Begunstigde in te voeren dat gekoppeld is aan de loyalty kaart van de begunstigde. Indien de begunstigde voldoet aan de hierboven genoemde voorwaarden, dan kan de status direct worden bijgewerkt naar de Gold-status. Er zal vervolgens een bevestiging worden verstuurd via e-mail waarin de voor- en achternaam worden genoemd van het Lid dat de status cadeau heeft gegeven. Er wordt eveneens een e-mail gestuurd naar het Lid om het gebruik van het betreffende voordeel te bevestigen, waarbij de volledige naam van de Begunstigde wordt genoemd.

Het Lid kan eveneens profiteren van dit voordeel door contact op te nemen met het team van de Klantenservice. Zij zullen het verzoek voor het Lid uitvoeren. Hierbij dient de volledige naam en het e-mailadres dat gekoppeld is aan de loyalty kaart van de Begunstigde doorgegeven te worden.

De Gold-status voor de Begunstigde gaat in op de dag dat het bevestigingsbericht via e-mail wordt verzonden. De Begunstigde profiteert van de Gold-status en de bijbehorende voordelen zoals bepaald in deze ATV. Hierbij wordt aangetekend dat de upgrade naar de Gold-status niet leidt tot de extra bijschrijving van Status-nachten, Status-punten of Rewards-punten.

De vervaldatum van de Gold-status voor de Begunstigde is gelijk aan de vervaldatum van de status van het Lid op het moment van de statusgift. Na deze datum zal de Begunstigde vallen onder de regels voor het verkrijgen van de volgende status zoals bepaald in Artikel 8 van deze ATV.



Indien het Lid de Gold-status wil toekennen aan een persoon die geen lid is van het Programma, dan dient het Lid deze persoon allereerst uit te nodigen om lid te worden van het Programma, waarna aan bovenstaande voorwaarden voldaan dient te worden.

Een status mag alleen volledig gratis cadeau gegeven worden aan iemand en mag niet verkocht worden aan derden. Indien geconstateerd wordt dat er een poging is ondernomen om de status te verkopen, dan is het Programma genoodzaakt het lidmaatschap van het betreffende lid te beëindigen, en indien nodig eveneens het lidmaatschap van de begunstigde, conform de voorwaarden zoals vastgelegd in artikel 12.2.

## 9.7 Dining and Spa Rewards

**In aanmerking komende leden.** Dit voordeel wordt aangeboden door de Diamond-status van het programma aan leden die 26.000 statuspunten hebben bereikt. Een Dining & Spa Reward is een elektronische voucher/certificaat ter waarde van EUR 10 (tien euro), die door een lid kan worden gebruikt voor uitgaven in bars, restaurants en spa's in deelnemende hotels tijdens een in aanmerking komend verblijf. Lijst met deelnemende hotels [hier beschikbaar](#).

Wanneer het lid 26.000 Statuspunten bereikt in jaar N, ontvangt het een set van tien (10) Dining & Spa Rewards, geldig tot eind december van jaar N+1. Ze kunnen in geen geval worden toegekend als niet aan de voorwaarde van het behalen van 26.000 Statuspunten gedurende het kalenderjaar is voldaan.

**Gebruiksvoorwaarden.** Dining & Spa Rewards worden exclusief bijgeschreven op het account van het lid, die online zichtbaar is op de website en in de Accor All-applicatie. Er worden geen papieren vouchers uitgegeven en ze kunnen ook niet per e-mail worden verzonden. Het lid wordt per e-mail op de hoogte gebracht van het Dining & Spa Rewards-tegoed op zijn account.

Dining & Spa Rewards zijn geldig voor alle spadiensten, inclusief producten die in de spawinkels worden verkocht. Ze kunnen worden gebruikt om te betalen voor dineren op de kamer, de minibar en voor het ontbijt wanneer deze als extra bij de boeking worden toegevoegd. Als het ontbijt al bij de kamerprijs is inbegrepen, kunnen Dining & Spa Rewards niet worden gebruikt om deze maaltijd te betalen. Afhankelijk van de geldende wetgeving in het land van het hotel, worden vouchers mogelijk niet geaccepteerd als betaling voor alcoholische dranken. Vouchers kunnen niet worden gebruikt als betaling voor fooien.

Het gebruik van de Dining & Spa Rewards is exclusief voorbehouden aan het lid en is afhankelijk van hun aanwezigheid tijdens een in aanmerking komend verblijf in het hotel. Ze kunnen op elk moment tussen check-in en check-out worden gebruikt, zodat de waarde van de gebruikte vouchers wordt afgetrokken van de factuur van het lid.

Het gebruik van vouchers kan onderworpen zijn aan validatie door het Lid door het sturen van een beveiligingscode per sms en/of e-mail.

Zodra de voucher is gebruikt, is annuleren niet meer mogelijk. Gebruikte vouchers kunnen niet worden teruggestort op de account van het lid.

Het Lid kan tussen de 1 en 10 vouchers per verblijf gebruiken (tussen de datum van check-in en check-out). Elke voucher kan alleen worden gebruikt als het lid minimaal tien (10) euro (inclusief belasting) besteedt aan eten en drinken en/of spadiensten. Het Lid mag

bijvoorbeeld niet twee vouchers gebruiken om een onkosten van 15 euro te betalen. Er wordt geen wisselgeld of geld teruggegeven aan het lid.

Het lid moet de in het hotel gebruikelijke betalingsmethoden gebruiken om het bedrag te betalen dat niet door de voucher(s) wordt gedekt.

Het bedrag van de gebruikte voucher(s) wordt omgezet in de lokale valuta van het hotel volgens de referentiewisselkoers van de Accor-groep die van kracht is op het moment van betaling, zoals geëxtraheerd uit de "Multicurrency"-database (database met monetaire of financiële informatie van de Reutersbank).

Het voordeel kan worden gecombineerd met actieaanbiedingen en het gebruik van Reward-punten.

Vouchers moeten worden gebruikt om te betalen voor een daadwerkelijk verleende dienst uiterlijk op 31 december van het jaar van geldigheid van de vouchers.

De vouchers zijn niet-restitueerbaar en kunnen niet geheel of gedeeltelijk worden ingewisseld voor contant geld. Vouchers kunnen niet worden verkocht of overgedragen aan een derde partij. Als een transactie of een poging om een voucher te verkopen werd waargenomen, behoudt Accor zich het recht voor om de voucher(s) in kwestie te annuleren en het lidmaatschap van het betrokken lid te beëindigen volgens de voorwaarden beschreven in 12.2.

## **9.8 Welkomstdrankje voor leden van ALLs**

Leden met de Silver-status en hoger krijgen tijdens hun verblijf een welkomstdrankje aangeboden. Voor elk verblijf krijgen leden bij aankomst een voucher of kunnen deze digitaal terug vinden in de ALL.com app. Dit drankje is alleen voor leden die de reservering hebben gemaakt en die in het hotel verblijven.

Alle opeenvolgende verblijven (uitchecken en inchecken op dezelfde dag) in hetzelfde hotel worden beschouwd als één verblijf en geven leden geen recht op extra vouchers. In het geval van meerdere reserveringen in hetzelfde hotel op dezelfde in- en uitcheckdata wordt de voucher slechts eenmaal aan het lid gegeven.

Het aantal vouchers en de keuze aan drankjes worden bepaald door het hotel. Alle details worden in het hotel gegeven.

Consumptie van alcoholische dranken gebeurt op basis van lokale voorschriften.

## **10. REWARDS-PUNTEN GEBRUIKEN**

Let op, alleen kaarthouders kunnen Rewards-punten van hun account gebruiken.

Leden kunnen Rewards-punten omzetten in Beloningen. Deze beloningen kunnen bestaan uit:

- korting op het bedrag van hun factuur, opgemaakt ter gelegenheid van een Geldige Overnachting

- voordelen bij bepaalde Partners, vooral na omrekening van de Reward-punten naar punten van andere loyalty programma's van Partners (bijvoorbeeld miles van loyaltyprogramma's van luchtvaartmaatschappijen);

of

- producten of services verkregen via de online boetiek van het Programma ("Limitless Experiences") in de landen waar zo'n boetiek beschikbaar is.

De leden kunnen hun Reward-punten tevens schenken aan door het ALL-programma geselecteerde organisaties of stichtingen, waarvan de lijst kan worden geraadpleegd op [all-captaincause.com](http://all-captaincause.com)

Op het gebruik van de Rewards-punten voor het verkrijgen van korting op het factuurbedrag van een Geldige Overnachting zijn de volgende regels van toepassing:

- Het lid dient aanwezig te zijn tijdens het verblijf en dient de Lidmaatschapskaart te tonen;
- Reward-punten kunnen slechts voor Geldige Overnachtingen worden gebruikt ten behoeve van het sparen van punten bij ALL - Accor Live Limitless, overeenkomstig artikel 7 van de algemene voorwaarden van het Programma;
- Prämienpunkte können bei bestimmten Angeboten oder Werbeaktionen möglicherweise nicht eingelöst werden.
- Reward-punten kunnen worden gebruikt in het kader van reserveringen in een deelnemend hotel, verricht vanaf de site all.com, in de Accor All-app, via de telefonische reserveringscentrale van Accor of door rechtstreeks bij een deelnemend hotel te reserveren; Reward-punten kunnen tevens rechtstreeks worden gebruikt bij de receptie van een deelnemend hotel, voor een Geldige Overnachting;
- Op de website en in de ALL.com app kunnen Reward-punten alleen worden gebruikt met een minimum van 1000 Reward-punten, die de houder recht geeft op een korting van 20 euro op de volledige prijs, van de boeking en uitgaven die op het moment van de reservering in het winkelmandje zijn opgenomen. Niet Halle kunnen met Reward-punten betaald worden. Het tweede niveau dat wordt aangeboden is 2000 Reward-punten, die recht geven op een korting van 40 euro op de reservering. Volgende niveaus zijn alleen beschikbaar in veelvoud van 2000 Reward-punten.
- In het hotel kunnen Reward-punten worden gebruikt met een minimum van 1.000 Reward-punten, die leden recht geven op een korting van 20 euro op de prijs (inclusief alle belastingen) voor accommodatie-uitgaven of uitgaven ter plaatse. Bij wijze van uitzondering kunnen Reward-punten alleen worden gebruikt vanaf 2.000 Reward-punten (gelijkwaardig aan een korting van 40 euro) in venues die zich bevinden in Frankrijk, en vanaf 500 Reward-punten in hotels die zich bevinden in China, Hongkong, Macau, Mongolië en Taiwan (gelijkwaardig aan een korting van 5 euro). Voor een en hetzelfde verblijf kunnen maximaal één miljoen Reward-punten worden gebruikt. Een Lid mag niet meer Reward-punten gebruiken dat hem/haar het recht geeft op een korting die groter is dan de totale prijs van de betreffende accommodatie of uitgaven; het Lid moet het betaalmiddel gebruiken dat gewoonlijk online of in het hotel geaccepteerd wordt om de betaling uit te voeren van de prijs die niet gedekt wordt door de verkregen korting.
- Reserveringen voor een tarief dat vooruitbetaald dient te worden (en dat niet in aanmerking komt voor annulering of wijziging) kunnen niet uitsluitend met Rewards-punten betaald worden en dienen gedeeltelijk te worden betaald met een bankkaart.
- het is niet mogelijk om Reward-punten te gebruiken voor Day Use.

- bij een reservering die met Reward-punten wordt gedaan op de site ALL.com en app, kunnen maximaal 1 000 000 Reward-punten worden gebruikt, per schijven van 2 000 Reward-punten;

- Rewards-punten kunnen, direct in het hotel, gebruikt worden tijdens een geldig verblijf, tussen het moment van inchecken en uitchecken van het Lid;

- wanneer Rewards-punten worden gebruikt voor korting op het tarief van het verblijf of voor uitgaven in een andere valuta dan de Euro, dan is de Accor-groep wisselkoers van toepassing; deze wordt overgenomen van 'Multicurrency' database (database voor monetaire en financiële informatie van Reuters Bank). Deze wisselkoers zal worden toegepast:

- bij de Check-out wanneer Rewards-punten worden ingezet voor een reservering waarbij vooruitbetaling niet vereist is;
- bij de betaling voor het gebruik van Rewards-punten voor een reservering waarbij vooruitbetaling vereist is;
- bij het verzoek in het hotel zelf om Rewards-punten in te zetten tijdens het verblijf;

- Rewards-punten die door het Lid worden gebruikt kunnen uitsluitend in de volgende situatie teruggeboekt worden naar het account van het Lid:

- automatische annulering van een reservering waarvoor Rewards-Punten gebruikt waren, omwille van een mislukte of een geweigerde betaling;
- annulering van de reservering waarvoor Rewards-punten waren gebruikt door het Lid voorafgaand aan de Check-in indien er sprake is van een tarief waarvoor annuleringen en wijzigingen zijn toegestaan;
- verandering van de reservering waarvoor Rewards-punten waren gebruikt door het Lid waardoor minder Rewards-punten nodig zijn dan bij de oorspronkelijke reservering, voor tarieven die annuleringen en wijzigingen toestaan (tenzij het Lid reeds is ingecheckt);
- no show van het Lid in het hotel na een boeking waarvoor Rewards-punten waren gebruikt in geval van annuleerbare en wijzigbare tarieven (het bedrag van de eerste nacht blijft gefactureerd)

- Rewards-punten worden niet teruggestort op het account van het Lid indien het Lid verzoekt om een reservering waarvoor Rewards-punten waren gebruikt te annuleren of wijzigen als dat tarief geen wijzigingen en terugbetalingen toestaat;

- Rewards-punten worden niet opnieuw bijgeschreven indien de punten vervallen zijn tussen de boeking en annulering van een geldig verblijf met Rewards-punten;

- Rewards-punten die direct in een deelnemend hotel worden gebruikt voor een verblijf, worden niet teruggestort na validering van het gebruik van zijn Rewards-punten door het lid bij de hotelier;

Sommige deelnemende hotels accepteren geen Rewards-punten voor korting op catering-uitgaven. [De lijst van de betrokken hotels is hier beschikbaar.](#)

- Geldige reserveringen en uitgaven op basis van de onderhavige algemene voorwaarden die volledig zijn betaald met Rewards-punten komen niet in aanmerking voor het sparen van punten. Ze geven echter wel recht op het verdienen van Status-

overnachtingen, mits voldaan wordt aan alle voorwaarden die hiervoor zijn vastgelegd in de ATV van het Programma.

- Geldige verblijven en geldige uitgaven die gedeeltelijk met Rewards-Punten betaald zijn, geven recht op het sparen van Punten over het resterende bedrag na aftrek van de Rewards-Punten.

- Rewards-punten kunnen uitsluitend worden gebruikt voor zakelijke evenementen (seminaries, congressen, enz.) door een natuurlijke persoon die zich ingeschreven heeft voor het aanbod voor organisatoren van vergaderingen, de zogenaamde Meeting Planner, en dat conform de specifieke voorwaarden van dit aanbod ([hier te raadplegen](#)).

Het verkrijgen van Beloningen bij Partners (met name de omrekening in punten van andere loyalty programma's) is afhankelijk van het naleven van alle geldende voorwaarden van elke Partner (benodigd aantal Reward-punten voor de Beloning, data, beschikbaarheid, enzovoort.). Bij de Partners die een omrekening van Reward-punten van het Programma toestaan, is zo'n omrekening van Reward-punten slechts mogelijk naar een geregistreerd account bij de Partner, onder dezelfde naam als die van het Lid. Zodra een eerste omrekening is verricht, zijn het account van het Lid bij het Programma en zijn/haar account bij de Partner aan elkaar gekoppeld: dit Partneraccount kan niet aan een ander account van het Programma worden gekoppeld.

Rewards-punten worden niet opnieuw bijgeschreven indien de geldigheid van de punten is verlopen tussen de tijd dat puntenomzetting door het Lid is uitgevoerd en de weigering van de transactie door het Partnerprogramma.

Deze voorwaarden kunnen worden geraadpleegd op het betreffende deel van de website [all.accor.com](#) die gewijd is aan de Partnerprogramma's.

Op het verkrijgen van beloningen in de shop Limitless experiences' zijn de algemene voorwaarden van de shop van toepassing, evenals de algemene voorwaarden van elke partner die producten en diensten aanbiedt die kunnen worden besteld. Het lid kan deze voorwaarden raadplegen en wordt tijdens elke bestelling in de shop gevraagd deze te accepteren.

De Beloningen die in de boetiek "Limitless Expériences" worden verkregen middels het gebruik van Reward-punten, mogen niet worden doorverkocht.

Rewards-punten geven in geen geval aanleiding tot een geldelijke vergoeding of cash terugbetaling, in welke vorm dan ook.

Voor het gebruik van Rewards-punten aanvaardt het Lid dat de transactiegegevens en transacties die geregistreerd staan in de computersystemen van ACCOR als bewijs voor deze transacties dienen, tenzij anders bewezen.

## **11. VRAGEN MET BETREKKING TOT HET ACCOUNT VAN HET LID**

### **11.1 Klacht wegens ontbrekende punten in het netwerk van deelnemende hotels**

Als het Lid constateert dat zijn Punten niet binnen 7 dagen na de check-out datum van een geldig verblijf correct zijn bijgeschreven, kan hij binnen 6 maanden na die datum verzoeken om het saldo te corrigeren. Het Lid hoeft hiervoor alleen de procedure 'Ontbrekende punten

signaleren' te volgen die beschikbaar is in het account, of via het contactformulier in de rubriek 'Hulp' van de website ([hier beschikbaar](#)).

Om zijn verzoek in behandeling te kunnen nemen, moet het Lid een kopie van de betaalde factuur van het betreffende hotel bijsluiten. Op deze factuur mogen geen handgeschreven wijzigingen zijn aangebracht; alleen het door het hotel uitgegeven formaat heeft bewijskracht en moet opgesteld zijn op naam van het Lid dat de claim indient.

Als een klacht naar behoren gerechtvaardigd en derhalve aanvaard wordt, leidt dit tot de correcte registratie van de Reward-punten op het account van het Lid en tot aanvaarding van de Status-punten voor het kalenderjaar waarin de bij de klacht betrokken Overnachting heeft plaatsgevonden. Indien het Lid bij een correcte aanvaarding van de ontbrekende Status-punten in aanmerking zou zijn gekomen voor een ander Statusniveau, overeenkomstig de voorschriften uit artikel 8 hierboven, dan wordt dat Statusniveau voor de rest van het lopende kalenderjaar aan het Lid toegekend.

Indien het Lid ten onrechte geen Punten bijgeschreven krijgt of niet kan profiteren van een voordeel waarop hij recht heeft op basis van zijn Statusniveau, beperkt de verantwoordelijkheid van ACCOR zich tot de correcte registratie van de Punten op zijn account.

## **11.2 Klacht wegens ontbrekende Punten bij een Partnermerk**

Voor alle vragen over gespaarde Reward-punten die via de Partners van het programma zijn gespaard, moet het Lid de procedure 'Ontbrekende punten bij partners signaleren' volgen via het contactformulier beschikbaar in de rubriek 'Hulp' van de Website ([hier beschikbaar](#)) en er alle gevraagde bewijsstukken bijvoegen.

Er geldt een minimale verwerkingstijd van 6 weken, gerekend vanaf de dienstverlening door de Partner voor het Lid een verzoek tot correctie kan indienen. De maximale termijn waarbinnen dit verzoek kan worden opgestuurd, verschilt per Partner en staat vermeld in de specifieke Loyalty rubriek van de website.

Om in aanmerking te komen voor het bijschrijven van Rewards-punten, dient de betaalde factuur die ingediend wordt bij het opvragen van punten op naam van het Lid te staan dat de punten opvraagt.

In het geval van de omzetting van Rewards-punten in Punten van andere loyalty programma's of in airline miles, eindigt de verantwoordelijkheid van ACCOR op het moment van de bevestiging aan het Partnerprogramma van het omzettingsverzoek. Indien de Rewards-punten echter zijn afgeschreven van zijn account, maar niet binnen 6 weken zijn bijgeschreven als Punten of airline miles op het account van het Partnerprogramma, dan wordt het Lid verzocht contact op te nemen met de beheerder van zijn programma, en dit binnen de geldende termijn van het betreffende programma.

## **12. VOORWAARDEN & PROCEDURES VOOR OPSCHORTING OF OPZEGGING**

### **12.1 Opzegging op initiatief van het Lid**

Het Lid kan op elk moment beslissen om niet langer aan het Programma deel te nemen. Hiervoor hoeft het Lid slechts een verzoek in te dienen via de Help-pagina van de Website ([hier beschikbaar](#)).

## **12.2 Opschorting of stopzetting op initiatief van ACCOR**

Elk gebruik van de ALL - Accor Live Limitless-kaart dat in strijd is met deze ATV kan, naar goeddunken van ACCOR:

- Leiden tot de tijdelijke opschorting van het Lidmaatschap voor een periode die bepaald wordt door ACCOR, maar die de termijn van drie (3) maanden (de 'Opschortingsperiode') niet zal overschrijden;
- tot beëindiging van het lidmaatschap leiden, dat wil zeggen tot de onmiddellijke annulering van de kaart en zijn voordelen, afsluiting van het account en verwijdering van alle gecumuleerde Punten, zonder dat het Lid enig recht kan doen gelden op enige vorm van schadevergoeding, in welke hoedanigheid ook.

Bovendien geldt dat indien het account van een Lid gedurende zes (6) jaar inactief was, dit account automatisch zal worden afgesloten door ACCOR.

In geval van overlijden van het Lid zal ACCOR na ontvangst van een bewijsstuk door de Klantenservice het account van het gezegde Lid afsluiten en alle Status- en Rewards-punten annuleren, evenals de eventuele Geldige overnachtingen die gespaard waren door het betreffende lid.

## **12.3 Gevolgen van de opschorting**

Gedurende de Periode van de Opschorting kan het Lid geen gebruik maken van zijn Rewards-Punten op basis van de voorwaarden zoals beschreven in artikel 10.

Tijdens de Opschortingsperiode, en uiterlijk nadat de Opschortingsperiode is verstreken, beslist ACCOR:

- de Opschortingsperiode op te heffen, waarna het Lid opnieuw kan profiteren van de voordelen en diensten die aangeboden worden aan Leden, en hij weer zijn Rewards-punten mag omzetten;
- over te gaan tot de stopzetting van het lidmaatschap conform de voorschriften van artikel 12.

## **12.4 Gevolgen van de opzegging**

In alle gevallen van beëindiging van het lidmaatschap, betekent het einde van het lidmaatschap een totale terugtrekking uit het Programma en het definitieve einde van elke relatie tussen ACCOR en het Lid in het kader van het Programma. Deze terugtrekking leidt bovendien tot de verwijdering van alle Punten die tot de dag van beëindiging zijn gecumuleerd.

## **13. PROGRAMMA COMMUNICATIE**

Het Lid kan alle informatie met betrekking tot zijn deelname aan het Programma (met name het Puntensaldo en het Status-overnachtingen saldo en de werking van het klantaccount) vinden op de website [all.accor.com](http://all.accor.com) in zijn klantaccount. Overeenkomstig artikel 4.1 wordt benadrukt dat deelname aan het Programma de acceptatie impliceert van elektronische berichten die zijn gekoppeld aan het Programma en de aangeboden diensten (nieuwsbrieven, puntenoverzichten, enz.).

Indien het Lid geen berichten meer wenst te ontvangen die te maken hebben met het Programma, moet hij zich laten uitschrijven uit het Programma (zie de procedure in artikel 12.1).

Elk Lid kan zich overigens abonneren op de e-mails van het Programma, bedoeld om de leden te informeren over de aanbiedingen, promoties en voordelen van dit Programma. Indien een Lid deze e-mails niet langer wenst te ontvangen, kan hij/zij zich op elk moment laten uitschrijven, hetzij *via* de uitschrijvingslink in deze e-mails, hetzij *via* het eigen klantaccount. Deze uitschrijving heeft geen gevolgen voor zijn/haar lidmaatschap.

## 14. BESCHERMING VAN PERSOONSGEGEVENS

**De gegevens van de Leden worden verwerkt en beschermd zoals beschreven in het [Privacy- en beveiligingsbeleid voor klantgegevens](#) van Accor. Dit artikel 14 heeft ten doel de aandacht van de Leden te vestigen op de voornaamste punten betreffende het gebruik van hun persoonsgegevens, in het kader van hun lidmaatschap van het Programma.**

Verzamelde persoonsgegevens op moment van inschrijving of tijdens lidmaatschap van het Programma worden verwerkt door Accor SA, die daarvoor verantwoordelijk is, waarvan het hoofdkantoor is gevestigd 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-Les-Moulineaux, Frankrijk.

De gegevens van de Leden worden verwerkt:

- voor de behoeften in verband met de uitvoering van onderhavige algemene voorwaarden van het Programma en het beheer van het lidmaatschap van de Leden van het loyaltyprogramma,
- op basis van legitiem belang, voor de behoeften van de marketingactiviteiten van Accor SA (inclusief gerichte marketingcampagnes), en
- op basis van toestemming van de Leden, om hen de commerciële e-mails van het Programma toe te sturen.

De gegevens van de Leden worden doorgegeven:

- aan de bevoegde personen uit de instanties van de Accor-groep die belast zijn met de uitvoering van het Programma en hun serviceproviders; en
- aan de Partners van het Programma (hotels, luchtvaartmaatschappijen en andere contractuele Partners), indien deze mededeling nodig is om de Leden te laten profiteren van de voordelen waarop zij als Lid recht hebben. We wijzen erop dat de e-mailadressen van de Leden niet aan de Partners worden doorgegeven opdat deze laatste hun eigen commerciële berichtgeving kunnen voeren, tenzij de Leden hier uitdrukkelijk mee hebben ingestemd.

Het is mogelijk dat de gegevens van de Leden worden overgedragen naar landen die niet over een passend niveau van bescherming beschikken. In dat geval beschikken we over passende en aangepaste garanties, waarvan de Leden een kopie kunnen aanvragen. De Ledengegevens kunnen, al naargelang de omstandigheden, voor de onderstaande doeleinden worden overgedragen aan ontvangers in landen buiten de Europese Unie, te weten:

- de Partners, met het oog op het beheer van de overdracht van Reward-punten en het beheer van klachten. De lijst van Partners en luchtvaartmaatschappijen is beschikbaar in de Loyalty rubriek van de website ([hier toegankelijk](#)). Deze gegevensoverdracht,



waarvoor het Lid expliciet bij elke overdracht toestemming verleent, is noodzakelijk om uw verzoek voor het overzetten van Rewards-punten uit te kunnen voeren.

- de instanties en hotels die aan het Programma deelnemen, als die overdracht nodig is voor de uitvoering van het contract dat het Lid met de verwerkingsverantwoordelijke heeft gesloten;
- externe serviceproviders die over callcenters beschikken om de klachten binnen bepaalde grenzen af te handelen. Deze overdrachten zijn contractueel vastgelegd.

Accor SA zal, gebaseerd op legitiem belang, de persoonlijke gegevens zodanig bewerken dat afwijkingen, met name frauduleuze gegevens kunnen worden gedetecteerd tijdens de aanmelding van een Lid of tijdens het gebruik van Punten. De gegevens die in dit verband worden verzameld, zijn bedoeld voor het bevoegde personeel van Accor SA, voor haar dienstverleners, en indien nodig, voor de Partners van het loyalty programma en de manager van het hotel waarbij de afwijking wordt geconstateerd. De leden worden schriftelijk op de hoogte gesteld van eventuele geconstateerde afwijkingen.

Elk Lid kan zich schriftelijk richten tot [data.privacy@accor.com](mailto:data.privacy@accor.com) om toegang te vragen tot persoonlijke gegevens, om ze te rectificeren, te wissen, de verwerking ervan en de overdraagbaarheid te beperken of te blokkeren, en om instructies te geven voor de manier waarop deze gegevens worden verwerkt na zijn overlijden. Elk Lid heeft daarnaast het recht om een klacht in te dienen bij een toezichthoudende autoriteit.

## **15. AANVAARDING VAN DE ALGEMENE VOORWAARDEN VAN HET LIDMAATSCHAP VAN HET PROGRAMMA, DE GESCHILLENREGELING EN TOEPASSELIJK RECHT**

Toetreding tot het Programma impliceert dat de Leden de ATV van het Programma onvoorwaardelijk aanvaarden. Deze Algemene Voorwaarden prevaleren te allen tijde boven alle voorgaande ATV.

In het geval van een geschil tussen een Lid en Accor in verband met betwistingen van deze ATV van het Programma, kan het Lid een beroep doen op een conventionele bemiddelingsprocedure of een andere manier van geschillenregeling, in de omstandigheden die voorzien zijn in de relevante wetgeving. Nadat het Lid zijn geschil aanhangig heeft gemaakt bij de klantendienst van Accor en daarvoor de 'Contact' rubriek van de website heeft gebruikt, ([hier toegankelijk](#)) in een poging om het geschil minnelijk te schikken, en als er binnen een termijn van zestig (60) dagen, die ingaat op de datum van aanhangig making een negatief of geen antwoord volgt, kan het de Lid toerisme- en reisbemiddelaar inschakelen – BP 80303 – 75823 Parijs Cedex 17-Frankrijk.17.

De modaliteiten voor de aanhangig making en de gegevens van de bemiddelaar zijn beschikbaar op de website [www.mtv.travel](http://www.mtv.travel)

- De bemiddelaar dient ingeschakeld te worden binnen twaalf (12) maanden na de datum waarop de eerste klacht is ingediend. Contactinformatie met betrekking tot de bemiddelaar is beschikbaar in de Help-sectie.
- Het formulier voor de inschakeling van deze bemiddelaar is beschikbaar via de [volgendel link](#)

- ACCOR maakt het Lid er eveneens op attent dat er een Online Europees Platform voor Geschillen bestaat, waarop het Lid eveneens een beroep kan doen. Dit platform is beschikbaar via de volgende link: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Het Lid is vrij om al dan niet een beroep te doen op bemiddeling, en in geval van bemiddeling is elke partij vrij om de oplossing die de bemiddelaar voorstelt te aanvaarden of te weigeren. Alle problemen in verband met de interpretatie of uitvoering van deze ATV van het Programma zijn, in geval er in bovenvermelde omstandigheden geen minnelijke schikking wordt getroffen, uitsluitend onderworpen aan de bevoegdheid van de rechtbanken van Parijs en dat zelfs in geval van kort geding, beroep op een waarborg of meerdere verwerende partijen. In afwijking op het voorgaande wordt gepreciseerd dat het Lid, in de hoedanigheid van Consument, ervoor kan kiezen om zijn geschil voor de rechtbank van zijn woonplaats te brengen, of, naar keuze, voor enige andere jurisdictie die territoriaal bevoegd is op grond van het Wetboek Burgerlijke Rechtsvordering en dat in overeenstemming met artikel R. 631-3 van het Consumentenrecht.

De Algemene Toetredingsvoorwaarden van het Programma zijn onderworpen aan de Franse wetgeving, onverminderd dwingende, beschermende bepalingen die van toepassing kunnen zijn in het land waarin consumenten wonen.

## 16. OVERIGE INFORMATIE

Alle aanvullende gegevens en bijzonderheden met betrekking tot het Programma, in het bijzonder verband houdend met de aanvullende diensten in elk deelnemend hotel en de voordelen van de Partners vindt u in de rubriek Loyalty van de website.



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

---