



\ CONDICIONES GENERALES DE ADHESIÓN \

Índice

1. CARACTERÍSTICAS DEL PROGRAMA.
2. DEFINICIONES.
3. HOTELES PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA.
4. ADHESIÓN AL PROGRAMA.
 - 4.1. Condiciones de adhesión.
 - 4.2. Condiciones de adhesión.
 - 4.3. Cuenta de cliente
5. USO DE LA TARJETA.
6. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE LA ADHESIÓN.
7. OBTENCIÓN DE PUNTOS ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS.
 - 7.1 Información general sobre la obtención de puntos
 - 7.2 Obtención de puntos en el marco de una estancia elegible.
 - 7.2.1. Tarifas elegibles para ganar puntos por estancias elegibles
 - 7.2.2. Gastos elegibles en el marco de una estancia elegible.
 - 7.2.3. Escala para obtener puntos Reward en el marco de una estancia elegible.
 - 7.2.4. Escala para obtener puntos Status en el marco de una estancia elegible.
 - 7.3. Obtención y uso de puntos Reward como parte de la oferta fuera de una estancia (establecimientos sin alojamiento).
 - 7.3.1. Pago a través de la aplicación Accor All
 - 7.3.2. Pago a través de una solución de pago en mesa
 - 7.4. Obtención de puntos Status y puntos Reward mediante la oferta Vuelo + hotel
 - 7.5. Obtención de puntos Reward con nuestros partners
 - 7.6. Ofertas especiales y promociones
 - 7.7. Obtenga puntos Reward como parte de la oferta "Skip the clean"
8. ESTATUS.
9. VENTAJAS Y SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LOS SOCIOS en LOS HOTELES PARTICIPANTES.
 - 9.1. Beneficios y servicios del programa aplicables a todos los socios
 - 9.2. Tarifa para socios
 - 9.3. Garantía de disponibilidad.
 - 9.4. Beneficios específicos: Suite Night Upgrade (acceso a categoría de suite por una noche)
 - 9.5. Desayuno gratis el fin de semana.
 - 9.6. Regalo de estatus Gold a la persona de tu elección.
 - 9.7. Dining & Spa Rewards
 - 9.8. Bebida de bienvenida para los socios de ALL
10. USO DE PUNTOS REWARD.
11. CUESTIONES RELATIVAS A LA CUENTA DEL SOCIO.
 - 11.1. Reclamación por falta de puntos dentro de la red de hoteles participantes
 - 11.2. Reclamación por falta de puntos vinculados con nuestros partners
12. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS PARA SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN.
 - 12.1. Cancelación por iniciativa del socio

- 12.2. Suspensión o cancelación por iniciativa de ACCOR.
- 12.3. Efectos de la suspensión.
- 12.4. Efectos de la cancelación.
- 13. COMUNICACIONES DEL PROGRAMA.
- 14. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES.
- 15. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE ADHESIÓN DEL PROGRAMA, SOLUCIÓN DE CONTROVERSIAS Y LEY APLICABLE.
- 16. INFORMACIÓN ADICIONAL

A partir del 13 de noviembre, 2024

1. DESCRIPCIÓN DEL PROGRAMA

El Programa de fidelidad ALL - Accor Live Limitless (en adelante, el "Programa") que ofrece ACCOR SA, la empresa que gestiona el programa de fidelidad para ACCOR SA, una sociedad anónima inscrita en el Registro Mercantil de Nanterre con el número 602 036 444 y con sede social en 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - Francia ("ACCOR"), permite a sus Socios beneficiarse de las ventajas que se detallan a continuación cuando se alojan en los hoteles del grupo Accor participantes en el Programa o cuando utilizan los servicios de los Partners del Programa.

El Programa se rige por las presentes condiciones generales de adhesión ("CGA del programa"). Las CGA del Programa pueden consultarse en el sitio web all.com y en la aplicación Accor ALL (el/los "Sitio(s)"). Accor se reserva el derecho de modificarlo en cualquier momento. Las CGA del Programa modificadas entrarán en vigor en la fecha de su publicación en el Sitio y se considerarán aceptadas sin reservas por todos los usuarios que utilicen el Sitio después de su publicación. Las CGA del Programa aplicables son las vigentes el día de uso del Sitio.

El Programa ALL estará disponible mientras no contravenga la legislación del país de residencia del Socio. En caso contrario, la adhesión será nula y no generará ningún efecto.

Las horas indicadas en estos PTCM están en hora central europea (CET). A menos que se especifique expresamente, no se utilizará ninguna otra zona horaria, independientemente del lugar de residencia del Cliente o Socio.

Nota para los traductores: PTCM (Términos y condiciones de adhesión al programa)

2. DEFINICIONES

- **Check-in:** fecha de llegada al hotel.
- **Check-out:** fecha de salida del hotel.
- **Cliente:** persona física que no es Socio del Programa y que se ha alojado o ha realizado un Day Use o pasado una noche en uno de los hoteles.
- **Day Use:** reserva de una habitación de hotel o de una oficina solo para un día (llegada y salida en el mismo día).

– **Desembolso:** adelanto de dinero en efectivo que excepcionalmente entregan algunos hoteles y que no genera ninguna ganancia de Puntos.

– **Socio:** cliente que ha aceptado las condiciones generales de adhesión al Programa.

– **Noche Status:** estancia efectuada por un Socio que permite obtener puntos Status, cuya acumulación le permite acceder a un Estatus del programa de acuerdo con la escala descrita en el artículo 8 siguiente. Solo serán elegibles las estancias efectuadas por un Socio en uno de los hoteles participantes del Programa y que hayan reservado a través de alguno de los canales de distribución aprobados por Accor, con una tarifa elegible para la obtención de Puntos, en conformidad con lo establecido en los artículos 7.1 y 7.2 a continuación.

– **Partner:** sociedad que no explota ninguna de las marcas del grupo Accor pero que participa en el Programa bajo una de las siguientes dos modalidades: otorgando Puntos Rewards de ALL – Accor Live Limitless a los Socios que consuman en su propia red de establecimientos; y/u ofreciendo la posibilidad de transferir los Puntos Rewards a su propio programa de fidelidad o viceversa. Los partners pueden desarrollar sus actividades en diversos sectores, incluyendo los de transporte, ocio, comercio y turismo.

– **Punto:** unidad obtenida por un Socio, calculada de acuerdo a una escala, como consecuencia de una estancia elegible efectuada en un hotel participante en el Programa, de una prestación elegible abonada en el establecimiento de un Partner o en el marco de una oferta especial o de una operación promocional. Existen dos tipos de Puntos, los Puntos Rewards y los Puntos Status, que se contabilizan por separado y que no se pueden fusionar.

- **Puntos Rewards:** Puntos obtenidos por un socio que el socio puede convertir en recompensas
- **Puntos Status:** Puntos obtenidos por un Socio en aplicación de la escala indicada en el artículo 7.8 y que permiten al Socio acceder a los diferentes Estatus del Programa.

– **Recompensa:** todo producto, prestación o ventaja obtenido con los Puntos Rewards acumulados por un Socio.

- **Restaurantes y bares participantes:** indica todos los restaurantes y/o bares en los que el socio puede ganar (o usar, cuando corresponda) puntos Reward, como parte del programa Dining Offer.

- **Oferta sin alojamiento:** ‘Oferta de restauración’, oferta para obtener puntos Reward y utilizarlos en los establecimientos participantes, tal y como se definen a continuación, sin tener que alojarse necesariamente en el hotel.

– **Regularización:** crédito de Puntos derivado de una reclamación de un Socio o de un error del Programa.

– **Estancia elegible:** estancia reservada en un hotel participante con las tarifas elegibles (tal como establece el artículo 7.1 "Tarifas elegibles para obtener puntos") a través de los canales de distribución de Accor (Sitios, central de reservas de Accor, hoteles) y agencias de viajes convencionales conectadas automáticamente con la central de reservas de Accor. Las estancias reservadas a través de un revendedor, un turoperador o una agencia

de viajes en línea (tal como Expedia.com, booking.com, etc.) no son estancias elegibles y no permiten obtener puntos ni acumular noches elegibles para acceder a un Estatus.

– **Estatus:** nivel condicionado al número de Noches Status o al número de puntos Status ganados por el socio durante un período determinado y que define (i) los beneficios recibidos por el socio y (ii) una determinada escala para obtener puntos Reward.

– **Transacción:** acción de crédito o de débito de Punto(s) en la cuenta de un Socio.

- **Establecimientos:** se refiere a los restaurantes, bares, spas, clubs de golf, etc., donde los Socios pueden obtener o canjear puntos Reward, como parte de la Oferta de restauración.

3. HOTELES PARTICIPANTES EN EL PROGRAMA

Los hoteles que participan en el Programa son hoteles que operan bajo una marca Accor, a excepción de algunos hoteles y marcas no participantes, cuya lista se encuentra [aquí](#).

Si un hotel o una marca se une a la red Accor o si un hotel se convierte en un hotel participante en el Programa, solo las estancias elegibles efectuadas posteriormente podrán dar derecho a la obtención de Puntos y a beneficiarse del resto de las ventajas del Programa.

Si un hotel o una marca abandona la red Accor o deja de ser un establecimiento participante después de que un Socio haya realizado una reserva, pero antes de su estancia efectiva, el Socio:

- no obtendrá Punto alguno, ni se beneficiará de ningún servicio ni ventaja en el hotel relacionado con su Estatus,
- no podrá beneficiarse de las posibles ofertas especiales en las que el hotel correspondiente hubiese podido participar,
- en su caso, se le podrán reembolsar los Puntos Rewards utilizados para efectuar toda o parte de su reserva y se le podrá solicitar que abone al hotel la cantidad correspondiente al número de Puntos Rewards utilizados en la reserva.

Accor intentará informar a los Socios afectados por esta situación con una antelación razonable antes de la estancia.

4. ADHESIÓN AL PROGRAMA

4.1 Condiciones de Adhesión

Podrán inscribirse al Programa todas las personas físicas mayores de edad o que tengan capacidad legal para firmar un contrato de acuerdo con la ley del país del Socio. La adhesión al Programa es gratuita.

Se materializa a través de la tarjeta de Socio, cuyo soporte puede ser físico o electrónico, en función del Estatus y/o de la elección del Socio. En ambos casos, la tarjeta es nominativa y estrictamente personal. No puede ser vendida, prestada ni cedida. No es un medio de pago y no sirve para garantizar la reserva. En cada tarjeta consta el nombre del Socio, el número de identificación personal y la fecha de vencimiento del Estatus correspondiente (a partir del estatus Silver, consulte el artículo 8). Los Socios solo podrán ser titulares de una tarjeta ALL - Accor Live Limitless.

La tarjeta solo puede ser utilizada por el Socio titular, cuyo nombre figura en la misma.

Es indispensable disponer de una dirección de correo electrónico individual válida para poder adherirse al Programa. No se aceptará una misma dirección de correo electrónico para uso de varios Socios. La adhesión al Programa conlleva la aceptación de las comunicaciones electrónicas derivadas de su funcionamiento y la información relativa a los servicios propuestos por el Programa (mensajes informativos, saldo de Puntos, funcionamiento de la cuenta Cliente, etc.). Si el Cliente no desea continuar recibiendo esta información inherente al Programa, deberá solicitar su baja del mismo, de conformidad con lo señalado en el artículo del presente instrumento en conformidad con el artículo 12.1.

Los Socios del Programa aceptan que este pueda ser modificado parcial o totalmente sin previo aviso. Las modificaciones introducidas susceptibles de alterar de forma sustancial los derechos y obligaciones de los Socios en nombre del Programa podrán ser objeto, dentro de un plazo razonable antes de la aplicación, de un informe a los Socios, principalmente a través del sitio all.accor.com y/o a través de una comunicación electrónica. Los Socios conservan la posibilidad de anular su adhesión en conformidad con el artículo 12.1 siguiente. Toda participación en el Programa después de que las modificaciones sean efectivas implica la aceptación del Socio.

4.2 Modalidades de adhesión

Los Clientes pueden adherirse al Programa:

- durante su estancia en uno de los hoteles participantes en el Programa
- inscribiéndose en línea en el sitio web all.com;
- a través de las centrales de reserva telefónica de Accor
- o por cualquier otro medio que se ponga a disposición de los Clientes

El cliente deberá aportar los elementos necesarios y obligatorios solicitados al adherirse.

El nuevo socio debe aceptar las condiciones generales de compra del Programa.

A partir de entonces, el Socio podrá beneficiarse de todos los servicios del Programa: acceso a las diferentes funciones del sitio web all.com (obtención de Recompensas, consulta de su cuenta cliente, conversión de Puntos Rewards, etc.) y será reconocido en todas las páginas de Internet y centrales telefónicas de reservas de Accor en el momento de la reserva.

4.3 Cuenta de cliente

Para adherirse al Programa, el Cliente debe crear una cuenta rellenando los datos solicitados en el formulario de inscripción, en particular el nombre de usuario y la contraseña para iniciar sesión ("Nombre de usuario y contraseña"). A este respecto, el Cliente garantiza que los datos facilitados en el formulario de inscripción o transmitidos a Accor son veraces y completos. Accor no asumirá responsabilidad alguna si el Cliente facilita información incompleta o errónea y por este motivo no puede beneficiarse del Programa de fidelidad en las condiciones aquí descritas.

El nombre de usuario y la contraseña del Cliente son estrictamente personales y confidenciales. Su conservación y uso son responsabilidad exclusiva del Cliente. Accor no asumirá responsabilidad alguna con respecto al Cliente por cualquier perjuicio derivado de un uso ilícito, fraudulento o abusivo de su nombre de usuario y contraseña.

El Cliente debe informar a Accor inmediatamente si cualquier persona no autorizada ha utilizado su nombre de usuario y contraseña, al igual que si los pierde u olvida.

El uso de su cuenta cliente permite al Socio:

- Consultar el saldo de su cuenta.
- Consultar su listado de puntos, su saldo de puntos y otras recompensas, su saldo de Noches Status, su historial de transacciones y su nivel de estatus.
- Ser reconocido en el sitio web all.accor.com o en los servicios prestados a través del móvil.
- Indicar sus preferencias relativas a la estancia, personales, sus marcas y destinos favoritos.
- Consultar sus reservas anteriores y modificar, en su caso, las reservas en curso.
- Suscribirse a los boletines informativos de Accor, ALL - Accor Live Limitless y las marcas hoteleras de Accor, así como consultar y gestionar sus suscripciones.
- Acceder a ofertas y servicios personalizados.

5. USO DE LA TARJETA

Para poder beneficiarse de las ventajas, el Socio deberá indicar su número de tarjeta al solicitar cualquier servicio y/o presentar la tarjeta (en soporte físico o electrónico) o su número de tarjeta a su llegada al hotel. Es necesario cumplir estas disposiciones para disfrutar de las ventajas del Programa.

Los Socios tienen acceso a su tarjeta digital en su cuenta de Socio (a través de los sitios web ALL.com y la aplicación móvil ALL.com)

En caso de pérdida o robo de su tarjeta física, los socios deben notificarlo a ACCOR y solicitar una nueva tarjeta desde su cuenta de Socio en el sitio web, haciendo clic en: "Recibir mi tarjeta por correo".

6. SUSPENSIÓN O CANCELACIÓN DE LA ADHESIÓN.

Cualquier incumplimiento por parte de un Socio de las presentes CGA del Programa, impago (cuenta del hotel, factura u otro) relativo a los productos y servicios que ofrecen los hoteles, Accor y sus partners o al programa ALL – Accor Live Limitless, así como el uso abusivo o fraudulento de la tarjeta o de los Puntos, la falsedad de los datos proporcionados por el Socio, o cualquier conducta perjudicial o censurable por parte del socio o alguno de sus acompañantes (en particular, actitudes maliciosas o insultantes para con el personal o los clientes del hotel, el personal del servicio de atención al cliente o cualquier otra persona asociada a los servicios y ventajas que ofrecen los hoteles o Accor), incluyendo cualquier evento organizado en el marco del Programa, podrá ser motivo, a criterio exclusivo de ACCOR, de suspensión temporal de la calidad de Socio o rescisión sin previo aviso de su participación en el Programa, sin derecho a indemnización y quedando sin efecto los Puntos obtenidos con su tarjeta, conforme a las condiciones estipuladas en el artículo 12. Dicha suspensión o rescisión se realizará sin perjuicio de la posibilidad de que ACCOR emprenda las acciones legales que estime oportunas con respecto al Socio.

7. OBTENCIÓN DE PUNTOS ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS

7.1 Información general sobre la obtención de puntos

Número de puntos. Solo se pueden cargar números enteros de Puntos. Si la aplicación de las escalas de obtención de Puntos resulta un número decimal, el número de puntos que se cargará será el número entero inmediatamente inferior si el decimal es inferior a 5 y el número entero inmediatamente superior si el decimal es igual o superior a 5.

Conversión de moneda local a euros. En lo que respecta al crédito de Puntos, el importe de las facturas abonadas en moneda local fuera de la zona euro se convertirá en euros antes de la aplicación de la escala de obtención de Puntos. La tasa de cambio aplicada por el hotel en el momento del check-out se obtendrá en la base de datos "Multidivisas" (base de datos de información monetaria o financiera del banco Reuters).

No cesión de beneficios. Los Puntos y las Noches Estatus no se pueden transferir a otro Socio. Son estrictamente personales e intransferibles.

Al aceptar las CGA del Programa, el Socio reconoce y acepta que los puntos no constituyen un medio de pago y no tienen valor monetario, independientemente de la forma en que se hayan obtenido. No se puede entregar ninguna cantidad de dinero a cambio de Puntos, incluyendo los perdidos o no utilizados.

Periodo de validez de los puntos Reward.

El periodo de validez de los puntos Reward de un Socio se amplía 365 días consecutivos cuando una transacción da lugar al abono de puntos Reward en la cuenta ALL del socio. O bien, cuando se realice una donación de puntos Reward a organizaciones o fundaciones elegidas en el marco del Programa sobre all-captaincause.com. "

Los puntos Reward son válidos durante 365 días consecutivos a partir de la fecha del evento que generó su

a/ Gasto elegible, y i) Cuando los puntos Reward se acumulen tras una estancia elegible en un hotel participante, esa fecha se considerará la fecha de salida, ii) Para los puntos Reward acumulados al final de otro tipo de transacción (un evento elegible para la oferta Meeting Planner, la compra de un producto o servicio, la transferencia de puntos de socio a una cuenta ALL, etc.), esta fecha será la base a partir de la cual se abonen los puntos Reward o

b/ el débito de puntos Reward en caso de donación a organizaciones o fundaciones en all-captaincause.com.

En ausencia de una ampliación, todos los puntos Reward en la cuenta, independientemente del origen de la obtención de los puntos Reward, se perderán sin previo aviso y sin la posibilidad de restaurarlos o transferirlos.

7.2 Obtención de puntos en el marco de una estancia elegible

Condición de finalización efectiva de una estancia elegible. Cuando un socio realiza una estancia elegible en uno de los hoteles participantes en el programa, incluyendo al menos una noche pagada consumida en el hotel por el socio en persona, su cuenta se acredita con los puntos y noches Status correspondientes a su estancia. Day Use solo genera un crédito de puntos; sin embargo, no se contabilizará ninguna Noche Status.

7.2.1 Tarifas elegibles para la obtención de puntos

Solo las Estancias Elegibles reservadas con tarifas elegibles permiten acceder a las ventajas del Programa.

Son elegibles todas las tarifas públicas, corporate y promocionales, salvo las siguientes:

- las tarifas por habitación en los casos de reservas de grupo en las que las habitaciones se facturen y abonen de forma global por el organizador (salvo la oferta promocional meeting planner),
- las tarifas de alojamiento para las tripulaciones (compañías aéreas, marítimas u otras),
- "Tarifas Heartist" (tarifas aplicables en determinados hoteles de Francia a los empleados de Accor, a los empleados de los colaboradores del grupo Accor y a los proveedores de servicios).
- las tarifas de los Turoperadores.

Las tarifas que permiten el uso de puntos para pagar se indican normalmente en el Sitio. Se ofrecerá al Socio la posibilidad de utilizar puntos Rewards para realizar la reserva en el momento del pago siempre que el sitio web, la reserva y la tarifa seleccionada lo permitan.

7.2.2 Gastos elegibles en el marco de una estancia elegible

Solo se podrán ganar puntos con los siguientes gastos, siempre que hayan sido abonados en su totalidad y el socio que haya realizado la reserva se haya alojado personalmente en el hotel:

- Los gastos de alojamiento del Socio en una habitación del hotel y, en su caso, los de otra habitación del mismo hotel en la misma fecha (es decir, un total máximo de 2 habitaciones facturadas), siempre y cuando (i) el Socio se aloje en una de estas dos habitaciones y (ii) la segunda habitación no esté reservada para otro Socio en cuya cuenta se abonarían los puntos correspondientes, según proceda. A tener en cuenta que, aunque el Socio puede obtener puntos por los gastos de alojamiento de ambas habitaciones, las noches Status solo se aplican a una habitación: la habitación del Socio;
- los servicios adicionales al alojamiento, que incluyen minibar, teléfono, servicio de habitaciones, televisión de pago, consumiciones en el restaurante y el bar del hotel, etc, (Si participan restaurantes y bares);
- Gastos relacionados con los tratamientos de talasoterapia o balneoterapia realizados en un centro Thalassa sea & spa conectado al hotel.

En caso de modificación de una reserva de un Socio durante su estancia y de pago por una tercera persona, el Socio que ha realizado la reserva inicial puede obtener puntos por la estancia modificada, siempre que la tercera persona (i) no sea también un Socio del Programa y (ii) se aloje en la misma habitación que el Socio.

Base de cálculo para la concesión de puntos. Los puntos se calculan en función del importe total, impuestos excluidos, de los gastos elegibles cargados por la habitación. La factura debe haber sido abonada íntegramente en el hotel, esto es, el pago debe haber sido aceptado y confirmado por el hotel. Por ello, si el Socio rechaza el cobro de toda o una parte de la factura, por ejemplo, a través de la anulación de un cheque, la emisión de un cheque sin fondos, o si

su banco rechaza un pago realizado con tarjeta bancaria, el Socio no tendrá derecho a la obtención de Puntos por esa factura ni a ninguna noche Estatus.

Las reglas de elegibilidad de los siguientes gastos difieren según la infraestructura y la política de los hoteles participantes:

- centro de negocios;
- compras en tiendas;
- productos y servicios de spa;
- peluquería;
- institutos de belleza;
- green fees de golf;
- garajes;
- lavandería.
- restaurantes

Gastos excluidos. No serán elegibles para la obtención de Puntos los siguientes gastos:

- gastos adicionales al alojamiento (aunque se paguen al propio hotel) realizados en el marco de una estancia no elegible, a excepción de los gastos de restauración que cumplan las condiciones arriba indicadas.
- impuestos (IVA entre otros), propinas, trayectos en taxi, traslados hacia o desde el hotel, tasas de servicio y otros gastos aplicables.
- desembolsos.
- gastos realizados como consecuencia de la organización de una reunión de empresa, un banquete o cualquier otro acto, incluso privado, que el Socio pague de forma conjunta (a excepción de la oferta promocional meeting planner).
- cualquier otro gasto no incluido expresamente entre los gastos elegibles.

7.2.3. Escala para obtener puntos Reward en el marco de una estancia elegible.

El programa ofrece cinco niveles de Estatus que se atribuyen según el número de puntos Status obtenidos o de noches Estatus acumuladas: Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond y un Estatus accesible únicamente por invitación.

El estatus solo por invitación se otorga a discreción exclusiva de Accor. Se enviará a los Socios correspondientes una invitación para acceder a este estatus y se les informará sobre las ventajas y las condiciones específicas asociadas.

El baremo de obtención de Puntos Rewards para cada estatus se indica en la tabla siguiente, sobre una base de 10 euros de gastos elegibles.

POR 10 EUR DE GASTOS ELEGIBLES (excluyendo los establecimientos Thalassa sea & spa)

ESTATUS	NÚMERO DE PUNTOS REWARDS OBTENIDOS EN LAS MARCAS PARTICIPANTES*	NÚMERO DE PUNTOS REWARDS OBTENIDOS EN MAMA SHELTER, IBIS Y IBIS STYLES	NÚMERO DE PUNTOS REWARDS OBTENIDOS EN MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO Y MARCAS DE LARGA ESTANCIA**	NÚMERO DE PUNTOS REWARDS OBTENIDOS EN ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET Y IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12,5	10	5
SILVER	31	15,5	12,5	6,25
GOLD	37	1,5	15	7,5
PLATINUM	44	22	17,5	8,75
DIAMOND	50	25	20	10

* Salvo que se indique lo contrario en el cuadro anterior a partir de la segunda columna.

**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.

*** Los hoteles operados bajo la marca ibis *budget* participan en el programa en algunos países del mundo (Consultar la lista de hoteles y marcas no participantes, disponible [aquí](#)).

En los establecimientos Thalassa sea & spa, la escala aplicable es la de la marca del hotel en el que se aloja el socio.

Estatus durante la salida. En caso de cambio de Estatus por parte del Socio entre el momento de la reserva y el check-out, las reglas para la atribución de Puntos Rewards serán las del Estatus en el momento del check-out. En las estancias de varias noches consecutivas, el Socio se beneficiará de un solo crédito de Puntos Rewards cuando abone la totalidad de la factura.

7.2.4 Escala para obtener puntos Status en el marco de una estancia elegible

En el siguiente cuadro se presenta la escala de obtención de Puntos Status sobre una base de 10 euros de gastos elegibles elegibles.

POR 10 € DE GASTOS ELEGIBLES

ESTATUS	NÚMERO DE PUNTOS ESTATUS OBTENIDOS EN LAS MARCAS PARTICIPANTES*	NÚMERO DE PUNTOS ESTATUS OBTENIDOS EN MAMA SHELTER, IBIS Y IBIS STYLES	NÚMERO DE PUNTOS ESTATUS OBTENIDOS EN MANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES, ADAGIO Y MARCAS DE LARGA ESTANCIA**	NÚMERO DE PUNTOS ESTATUS OBTENIDOS EN ADAGIO ACCESS, JO&JOE, GREET Y IBIS BUDGET***
CLASSIC	25	12,5	10	5
SILVER				
GOLD				
PLATINUM Y SUPERIORES				

*Salvo que se indique lo contrario en el cuadro anterior a partir de la segunda columna.

**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.

***Los hoteles operados bajo la marca ibis *Budget* participan en el programa en algunos países del mundo (Consultar la lista de hoteles y marcas no participantes, disponible [aquí](#)).

Independientemente del estatus del socio, los Puntos Estatus son válidos hasta el 31 de diciembre del año en curso en el que se obtuvieron. Los puntos Estatus se cargan a partir de la fecha del Check-out.

7.3. Obtención y uso de puntos Reward como parte de la oferta fuera de una estancia (establecimientos sin alojamiento).

El programa de fidelidad ALL - Accor Live Limitless permite a sus socios ganar o utilizar puntos Reward sin alojarse en el hotel (o como parte de una estancia no elegible para la obtención de puntos) en los establecimientos Accor participantes ([consulte la página de la oferta aquí](#)). A la llegada, el Socio deberá informarse en el hotel sobre los gastos que son elegibles para ganar o utilizar puntos Reward. Los servicios que requieran un depósito o que no se pagan el día del servicio no son elegibles para ganar ni utilizar puntos Reward.

El Socio puede ganar 1 punto Reward por cada euro gastado en los establecimientos participantes.

Los puntos Reward se abonarán en un plazo máximo de 7 días a partir de la fecha en que se realice el gasto en la cuenta del socio. Como excepción, en el caso de los servicios de coworking Wojo, los puntos Reward se acreditan en el plazo de un mes a partir de la fecha de pago de la factura del servicio o de la cuota mensual de suscripción.

El pago debe ser efectivo (es decir, no debe haber sido rechazado) y realizarse directamente en el restaurante o bar participante al finalizar el servicio.

En determinados establecimientos equipados, el Socio puede utilizar un mínimo de 1000 puntos Reward, que le dan derecho a un descuento de 10 EUR, para pagar toda o parte de la factura. El pago en puntos Reward no da derecho a ganar puntos por la parte de la factura pagada en puntos Reward.

Confirmación de pago. El personal del restaurante o del bar disponen de un recibo de confirmación del pago y el consumo. Dicho recibo es especialmente necesario y será válido para todas las reclamaciones relacionadas con el pago y los gastos abonados y el uso/obtención de puntos Reward.

Accor se reserva el derecho de rechazar o cancelar cualquier pago de un socio en el contexto de la lucha contra el fraude.

Obtención y uso de puntos. Dependiendo del establecimiento, las modalidades técnicas de obtención/uso de puntos y los métodos de pago aceptados pueden variar. Algunos acuerdos pueden requerir el registro de una tarjeta de pago en la aplicación ALL.com o el pago a través de una solución de pago en mesa para permitir la obtención/utilización de puntos Reward en un establecimiento sin alojarse.

7.3.1 Pago mediante la aplicación Accor All

Pagar una factura. Requisitos previos para la liquidación de una factura en un local a través de la aplicación ALL.com:

- La cuenta de cliente del socio debe estar activada.
- El pago se realiza a través de la aplicación ALL.com, donde el Socio es responsable de comprobar que el pedido que aparece en la aplicación coincide con su pedido del bar o restaurante antes de realizar cualquier pago. En caso de error en el pedido en la aplicación, no se aceptará ninguna reclamación contra el establecimiento o Accor.

Se informa a los socios de que la siguiente información se comparte con la sede en cuestión: (i) el pago de la mesa en cuestión, gestionado y registrado a través de la aplicación y (ii) la identidad de los usuarios, es decir, los nombres y apellidos de los Socios en cuestión.

En determinados hoteles, bares y restaurantes con equipamiento específico, el Socio puede pagar la totalidad o parte de la cuenta con puntos Reward a través de la aplicación ALL.com. A su llegada, los Socios deben comprobar con el hotel, bar o restaurante que ofrecen este método de pago. Los puntos Reward solo se pueden utilizar para un mínimo de 1000 puntos Reward, que dan derecho a un descuento de 10 EUR en los gastos in situ, impuestos incluidos.

Se ofrece al Socio la posibilidad de pagar la totalidad o una parte de la cuenta de la mesa. De esta forma, cada Socio puede indicar libremente el importe que desea pagar en el espacio previsto a tal efecto. La cuenta de una mesa solo se considerará pagada una vez abonada en su totalidad.

Si varios Socios comparten la misma factura, cada uno de ellos recibirá el número de puntos Reward correspondiente al importe que hayan abonado a través de la aplicación (excluida la parte que se abone en puntos Reward, si la hubiere).

Modalidades técnicas de pago

El personal del restaurante o del bar disponen de un recibo de confirmación del pago y el consumo. Dicho recibo es especialmente necesario y será válido para todas las reclamaciones relacionadas con el pago y los gastos abonados y el uso/obtención de puntos Reward.

Accor se reserva el derecho de rechazar o cancelar cualquier pago de un socio en el contexto de la lucha contra el fraude.

7.3.2. Pago a través de una solución de pago en mesa

Pago de facturas. El pago de una factura por parte de un Socio en un establecimiento a través de una solución de pago en mesa supone que:

- La cuenta de cliente del Socio está debidamente activada.
- Puede abonarse el pago a través de la solución de pago en mesa en el establecimiento en cuestión. A la llegada, el Socio deberá asegurarse de que este método de pago se admita en el establecimiento.
- El Socio se autentica en el sistema de pago en mesa.
- El pago se realiza a través del sistema de pago en mesa, siendo el Socio el responsable de verificar que el pedido realizado a través del código QR escaneado se corresponde con su pedido en el establecimiento antes del pago. En caso de error en el pedido en la solución de pago en mesa, no se aceptará ninguna reclamación contra el establecimiento o Accor.

El Socio puede pagar la totalidad o parte de la factura en puntos Reward a través de la solución de pago en mesa. A la llegada, el Socio deberá comprobar que el establecimiento esté equipado para permitirle utilizar este método de pago. El uso de puntos Reward solo puede realizarse por un mínimo de 1000 puntos Reward, que dan derecho a un descuento de 10 EUR, todos los impuestos incluidos, en los gastos en el establecimiento.

Al pagar la factura, el Socio tiene la opción de abonar la totalidad o parte de la cuenta de su mesa. Después, cada Socio puede introducir libremente el importe a pagar en el campo previsto a tal efecto. La cuenta de la mesa solo se considerará abonada por el equipo cuando se haya pagado en su totalidad.

Si varios Socios comparten la misma factura, cada uno de ellos recibirá el número de puntos Reward correspondiente al importe que hayan abonado a través de la solución de pago en mesa (excluida la parte que se abone en puntos Reward, si la hubiere).

Modalidades técnicas de pago

El recibo que confirma el pago y las compras está disponible a través del sistema de pago en mesa. Concretamente, este recibo es obligatorio y será válido frente a cualquier reclamación relacionada con el pago de los gastos abonados y la obtención/utilización de puntos Reward. Accor se reserva el derecho de rechazar o anular cualquier pago de un Socio con el fin de luchar contra el fraude.

7.4 Obtención de puntos Status y puntos Reward mediante la oferta Vuelo + hotel

Vuelo + hotel es una oferta que ofrece una combinación de servicios turísticos (por ejemplo: paquetes de vuelo+hotel) se puede reservar en www.allholiday.net.uk

Está gestionada por un partner de viajes externo, Expedia Inc., en nombre de ALL - Accor Live Limitless. Los socios están sujetos a las condiciones generales del programa [Vuelo + hotel](#).

Los socios pueden ganar puntos en función del importe del paquete: por cada 2 euros gastados, el socio ganará 1 punto Reward y 1 punto Status. El socio debe estar presente durante toda la duración del paquete para poder ganar los puntos.

Los puntos se abonarán en un plazo máximo de 7 días desde la fecha de finalización del viaje.

Las estancias realizadas en el marco de Vuelo + Hotel no se considerarán estancias elegibles:

- No se aplicarán las tarifas para socios ALL.
- Los socios no podrán utilizar sus puntos Reward para reservar ni tampoco para reducir el importe de la factura de su estancia.
- Los socios no ganarán Noches Estatus.
- No se aplicarán las ventajas vinculadas a los niveles de estatus (bebida de bienvenida, acceso a categoría superior, garantía de disponibilidad, etc.)

7.5 Obtención de Puntos Rewards en los establecimientos de nuestras marcas colaboradoras.

También se pueden obtener Puntos Rewards con los Partners del Programa según las condiciones específicas de cada Partner, que pueden consultarse en la sección Programa de Fidelidad del Sitio web.

7.6. Ofertas especiales y operaciones promocionales

Los socios pueden acumular igualmente Puntos Rewards en el marco de las ofertas especiales o de operaciones promocionales organizadas por el Programa. En este marco, la obtención de Puntos Rewards deberá respetar las condiciones específicas comunicadas a los Socios, aplicándose a cada una de las ofertas u operaciones.

7.7. Obtenga puntos Reward como parte de la oferta "Skip the clean"

La oferta "Skip the clean" da a los socios ALL la opción de renunciar a la limpieza diaria de la habitación durante estancias de varias noches y así recibir puntos Reward. La oferta es válida en los hoteles que participan en el programa y prestan este servicio. La lista de hoteles que participan en "Skip the clean" está disponible en la página web específica de "Skip the clean".

Para acceder a esta oferta, debe ser socio ALL, habiéndose registrado a más tardar en la fecha de salida.

Los socios que se adhieran a la oferta "Skip the clean" deberán hacer constar su elección, de acuerdo con las condiciones, que pueden variar en función del hotel. Los socios deberán colgar el cartel "Skip the clean", disponible en su habitación, en el picaporte de la puerta. En otros hoteles, los socios podrán indicar su elección, por ejemplo, a través de una aplicación móvil o una página web. El hotel enviará a los socios las condiciones de participación/exclusión.

Los socios deberán especificar su elección antes de una hora límite por la mañana, que será indicada por el hotel en sus materiales informativos de "Skip the clean". Esta elección debe renovarse cada día y no se aplica por defecto a la duración total de la estancia.

Esta oferta solo se aplica a estancias de 2 noches o más, independientemente de la tarifa o el canal de reserva.

La limpieza de la habitación es obligatoria en los días indicados a continuación, incluso si los socios eligen la oferta "Skip the clean" en esos días:

- El tercer día después de 2 días consecutivos en los que el socio haya elegido la oferta "Skip the clean".
- El día de la salida.

Por cada día que los socios elijan la oferta "Skip the clean", recibirán 100 puntos Reward en su cuenta, excepto los días en los que la limpieza sea obligatoria.

Ejemplos:

- Durante una estancia de 3 noches (4 días), si el socio ha optado por renunciar a la limpieza diaria de la habitación los días 2 y 3, recibirá 200 puntos Reward.
- Durante una estancia de 4 noches (5 días), si el socio cuelga el cartel "Skip the clean" en el picaporte de la puerta cada día de su estancia, solo recibirá puntos Reward "Skip the clean" los días 2 y 3 (es decir, 200 puntos Reward en total). La limpieza es obligatoria el día 4, ya que serían 2 días consecutivos sin limpieza, así como el día 5, que es el día de la salida.

Los puntos vinculados a la oferta "Skip the clean" se abonarán en los 7 días siguientes a la fecha de salida de la estancia.

Los socios deben haberse alojado en el hotel y estar presentes para poder acceder a la oferta.

La oferta "Skip the clean" se aplica a un máximo de 2 habitaciones por estancia, siempre que se cumplan las condiciones de la oferta "Skip the clean" para ambas habitaciones y que la segunda habitación no esté ocupada por ningún otro socio que haya expresado su deseo de recibir los puntos Reward de "Skip the clean" vinculados a su habitación. En este caso, se abonarán los puntos Reward de "Skip the clean" al otro socio.

Por motivos de seguridad, o por cualquier otra razón de peso, las personas que trabajen en el hotel podrán entrar en la habitación del socio en cualquier momento, aunque este haya elegido la oferta "Skip the clean".

8. ESTATUS

En cualquier momento durante su adhesión, un socio puede acceder a un estatus más alto si alcanza el umbral de Noches Estatus o puntos Estatus requeridos, como se indica en la tabla a continuación.

ESTATUS	NÚMERO DE NOCHES ELEGIBLES EFECTUADAS	NÚMERO DE PUNTOS ESTATUS ACUMULADOS
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14000
DIAMOND	No aplicable	26000

A principios de cada nuevo año (N), se efectúa un recuento de las Noches Estatus efectuadas y los Puntos Estatus obtenidos por el Socio durante el año anterior (N-1):

- si durante el año N-1 el Socio alcanzó uno de los umbrales que le permiten mantener el Estatus actual o acceder a un Estatus superior, conservará ese Estatus durante el año N;
- Si durante el año N-1, el socio alcanza uno de los umbrales que le permiten acceder a un Estatus superior, conservará este nuevo Estatus alcanzado en el año N-1 durante el año N
- si durante el año N-1, el socio no ha alcanzado uno de los umbrales que le permiten mantener su Estatus, perderá dicho estatus. Los contadores de Noches Estatus y puntos Estatus se ponen a cero el 1 de enero de cada año natural.

La utilización de Puntos Rewards no influye en el mantenimiento o cambio de Estatus.

9. VENTAJAS Y SERVICIOS QUE SE OFRECEN A LOS SOCIOS EN LOS HOTELES PARTICIPANTES

9.1 Ventajas y servicios del Programa aplicables a todos los Socios.

Las ventajas están asociadas a la titularidad de la tarjeta de fidelidad de acuerdo con su nivel de estatus el día de llegada y solo serán válidas para el Socio.

Solo se ofrecerán estas ventajas para estancias elegibles, excepto las reservas Day Use definidas en las presentes condiciones.

Puede consultarse toda la información sobre estas ventajas en la sección del programa de fidelidad del sitio web all.com.

9.2 Tarifa para socios

La tarifa para socios es la tarifa pública con descuento ("Tarifa para socios").

Esta Tarifa para socios está disponible exclusivamente para los Socios del Programa. Para poder beneficiarse de la Tarifa para socios, estos deberán presentar su tarjeta en el hotel.

La Tarifa para socios consiste en un descuento de entre el 2 % y el 10 % sobre las tarifas públicas, excluidos impuestos y costes adicionales, y sujeto a la disponibilidad de habitaciones en el hotel y en las fechas seleccionadas. Como excepción, (i) la Tarifa para

socios puede aplicarse también a determinadas promociones u ofertas especiales, en cuyo caso se especificará en las condiciones de cada oferta y promoción y (ii) los hoteles de las marcas Mama Shelter y The Hoxton ofrecen un descuento de entre el 0 % y el 10 % en función de las fechas establecidas por los hoteles.

Las reservas con la Tarifa para socios pueden realizarse a través de los canales elegibles, como el sitio web y la aplicación ALL.com, la oficina de reservas de Accor, hoteles y agencias de viajes tradicionales conectadas automáticamente con la oficina de reservas de Accor.

La Tarifa para socios es aplicable a un máximo de 7 habitaciones por socio y estancia a través de la página web ALL.com o poniéndose en contacto con la Oficina de Reservas de Accor, o directamente con el hotel.

La Tarifa para socios es aplicable a un máximo de 3 habitaciones por Socio y estancia a través de la aplicación ALL.com.

9.3 Garantía de disponibilidad

En lo referente a la garantía de disponibilidad de habitación (solo para socios de estatus Gold y superior) a la llegada al hotel, se aplicarán las siguientes condiciones:

- La garantía solo cubre la disponibilidad de una habitación y no de un tipo de habitación.
- La reserva se debe efectuar antes de las doce (12) horas (hora local del país en el que esté situado el hotel) y, al menos, tres (3) días (para los Socios Gold), o dos (2) días (para los Socios Platinum y Estatus superiores), antes de la fecha prevista de llegada.
- El Socio debe solicitar la garantía de disponibilidad en el momento de la reserva;
- en los hoteles pertenecientes a la categoría de “resorts” (complejos turísticos) y los establecimientos Thalassa sea & spa, Adagio Original, Adagio Access, Adagio Premium, la garantía de disponibilidad solo se aplica a las estancias con una duración mínima de siete (7) noches.
- La garantía de disponibilidad solo se aplica a las estancias reservadas a través de los canales de distribución de Accor y abonadas de acuerdo a la tarifa pública o la tarifa completa (excluyendo promociones y descuentos) y solo para una habitación (la habitación del Socio). Si la reserva incluye varias habitaciones, la garantía no se aplicará al resto de habitaciones.
- En caso de no poder cumplir esta garantía de disponibilidad, el hotel podrá reservarse la posibilidad de alojar al socio, total o parcialmente, en un hotel de categoría equivalente o prestarle un servicio de la misma naturaleza, previo acuerdo del socio. Los gastos razonables relacionados con el traslado (posible coste adicional de la habitación, del transporte y de una llamada telefónica) entre los dos hoteles son responsabilidad del hotel elegido inicialmente.
La totalidad de gastos de alojamiento de esa noche (precio pagado por el Socio, así como el suplemento de precio reembolsado por el hotel) dará derecho a la obtención de Puntos y la acumulación de noches Estatus.
- La garantía de disponibilidad de habitaciones se aplica únicamente al conjunto de hoteles participantes de las marcas Raffles, Orient Express, Banyan Tree, Garrya,

Delano, Sofitel Legend, Fairmont, Emblems, SLS, SO/, Sofitel, Morgans Originals, Rixos, Mantis, MGallery, Art Series, Mondrian, Pullman, Swissôtel, Angsana, 25hours, Hyde, Mövenpick, Grand Mercure, Peppers, The Sebel, Soul Collection, Mantra, Novotel, Mercure, Cassia, Dhawa, Himm, Folio, Adagio, Mama Shelter, Tribe, Breakfree, ibis, ibis Styles e ibis *budget* (en Camboya, Georgia, Japón, México, Polonia, Rusia y Corea del Sur), greet y Jo&Joe, salvo las marcas y hoteles que figuran en la lista de excepciones y los hoteles siguientes: BreakFree Aanuka Beach Resort, BreakFree Grand Pacific, Breakfree The Point, Mantra Ettalong, Mantra Frangipani, Mantra Geraldton, Mantra Lake Tekapo, Mantra Lorne, Mantra Marina Queenstown, Mantra Southport Sharks Hotel, Mercure Hotel Schiphol Terminal, Origins Luxury Lodge by Mantis, Peppers Blue on Blue Resort, Peppers Bluewater Resort, Peppers Cradle Mountain, Peppers Moonah Links, Peppers On the Point, Peppers Parihua Martinborough, Peppers Soul, Peppers The Sands, Mercure Courchevel, Mercure Chamonix les Bossons, Mercure Les Deux Alpes 1800, Mercure Peyragudes Loudenvielle Pyrenees, Mercure Saint Lary Sensoria, Mercure Les Arcs 1800, Mercure Brides Les Bains Grand Hotel des Thermes.

- La garantía de disponibilidad no se aplica en determinadas fechas. Los Socios pueden acceder y consultar el calendario oficial de estas fechas en las que no se aplica la garantía de disponibilidad en ALL.com; este calendario se actualiza periódicamente. Corresponde al socio comprobar estas fechas para cada reserva para la que desee disfrutar de esta garantía; consulte [aquí](#) las fechas excluidas de disponibilidad.

9.4 Ventaja específica: Suite Night Upgrades (acceso a categoría superior en suite para una noche)

9.4.1 Definición

El Suite Night Upgrade (acceso a categoría superior en suite para una noche) es una ventaja reservada a los Socios Platinum y superiores. Permite al socio, en ciertos hoteles participantes del grupo Accor, alojarse una noche en una «suite» por el precio de la habitación seleccionada al realizar y confirmar una reserva con antelación.

9.4.2 Hoteles participantes en el programa Suite Night Upgrade

Los socios pueden usar su opción Suite Night Upgrade solo en los hoteles del grupo Accor que ofrezcan esta ventaja (lista disponible [aquí](#)). Esta lista está sujeta a cambios en cualquier momento.

9.4.3. Modalidades de obtención

Cuando un socio alcanza u obtiene el estatus Platinum (conforme a lo estipulado en el artículo 8 de las Condiciones Generales de Adhesión), se cargan en su cuenta dos (2) Suite Night Upgrades.

Cuando un socio Platinum alcanza 18 000 puntos Status, se carga en su cuenta una tercer Suite Night Upgrade.

A partir de entonces, el socio obtiene un Suite Night Upgrade adicional por cada 4000 puntos Estatus adicionales, es decir, un cuarto Suite Night Upgrade al alcanzar 22 000 puntos Estatus, un quinto al alcanzar 26 000 Points Status, etc., hasta un máximo de (12) Suite Night Upgrades por año calendario.

Un Suite Night Upgrade es válido para una (1) sola noche. El Socio puede utilizar varios Suite Night Upgrades para una estancia de varias noches consecutivas, siempre que disponga del número de Suite Night Upgrades necesarios en su cuenta.

Cada Suite Night Upgrade es válido hasta el 31 de diciembre del año siguiente a su fecha de emisión (año calendario N+1). No es posible ampliar la validez de un Suite Night Upgrade antes ni después de su fecha de vencimiento.

Los Suite Night Upgrades se cargan exclusivamente en la cuenta del Socio y pueden verse en línea, en el sitio web y en la aplicación móvil Accor All. No se entregarán Suite Night Upgrades impresos ni se enviarán por correo electrónico.

No obstante, se informará al Socio por correo electrónico cada vez que se cargue un Suite Night Upgrade en su cuenta cuando lo obtenga.

9.4.4. Modalidades de uso

Reserva obligatoria. Para utilizar una o más veces la opción Suite Night Upgrade durante una estancia, se requiere una reserva y debe realizarse antes de la estancia.

El uso de la opción Suite Night Upgrade solo es válido para una nueva reserva y no se puede agregar a una reserva ya existente.

La reserva de una estancia con Suite Night Upgrade (Acceso a categoría suite) se puede hacer únicamente:

- En el sitio web all.com. El socio debe estar obligatoriamente conectado a su cuenta ALL para poder reservar en línea sus Suite Night Upgrades.
- En aplicación Accor All
- Por teléfono:
 - o A través de una de las oficinas de reservas de Accor
 - o O en uno de los hoteles participantes en el Suite Night Upgrade, excepto los hoteles Fairmont, Raffles y Swissôtel. Para estas tres marcas, la reserva por teléfono solo se podrá hacer a través de una oficina de reservas de Accor.

El socio puede reservar varias habitaciones y/o suites al hacer la reserva, pero solo se autorizará un uso de Suite Night Upgrade por noche y para la suite en la que se aloje el socio.

Estancia de varias noches. Si el Socio desea alojarse varias noches y solo dispone de un (1) Suite Night Upgrade, podrá permanecer en la suite durante todas las noches de la estancia reservada. En este caso utilizará su Suite Night Upgrade para una noche pero deberá abonar la tarifa de la suite sin descuento para las demás noches de su estancia. Si el socio no desea reservar la Suite a la tarifa propuesta, deberá realizar otra reserva para las demás noches de su estancia y seleccionar otro tipo de habitación. En este caso deberá cambiar de habitación durante su estancia.

Si se realiza una reserva de varios días con una misma tarifa, el Suite Night Upgrade se aplicará automáticamente a la primera noche de la estancia.

En el caso de una reserva de varios días con tarifa variable (es decir, Suite con un precio diferente cada noche), el Suite Night Upgrade se aplicará de forma predeterminada a la noche elegible en la que la Suite sea más cara.

Al hacer la reserva, es posible que a los Socios se les ofrezcan diferentes tipos de suites, correspondientes a diferentes tipos de habitaciones con sus tarifas asociadas. La asociación entre suites y habitaciones puede variar de un día para otro.

Fechas de excepción. El uso de Suite Night Upgrade está sujeto a las mismas fechas de excepción que la garantía de disponibilidad ofrecida por el Programa. El calendario oficial de las fechas en las que no se aplica la garantía de disponibilidad está a disposición de los Socios en el sitio web all.com y se actualiza regularmente. Es responsabilidad del Socio consultarlo antes de realizar cualquier reserva en la que desee disfrutar de esta garantía (pueden consultarse las fechas disponibles en la página Ventajas y Estatus de la sección "Habitación garantizada"). Ver las fechas de exclusión, disponibles [aquí](#).

Reserva y fecha de validez.

Cuando un socio tiene una o más Suite Night Upgrades que vencen el 31 de diciembre del año en curso (año N), dispone hasta las 23:59 CET del 31 de diciembre del año N para realizar una reserva y usarlas.

Esta reserva puede referirse a una estancia durante el año en curso (año N) o a una estancia durante el año siguiente (año N+1), siempre y cuando la estancia finalice (se efectúe la salida) antes del 31 de diciembre del año N+1.

Por ejemplo, si un socio tiene dos (2) Suite Night Upgrades que caducan el 31 de diciembre de 2024, puede hacer una reserva el 29 de diciembre de 2024 y utilizar los dos Suite Night Upgrades para una estancia en marzo de 2025.

Sin embargo, si un socio realiza una reserva que incluye una Suite Night Upgrade que vence el 31 de diciembre del año N para una estancia durante el año siguiente (año N+1) y cancela en el año N+1 su reserva antes de disfrutar la estancia, la Suite Night Upgrade utilizada se considerará vencida y no se devolverá a su cuenta. El reembolso de la tarifa se hará de conformidad con los términos y condiciones de venta asociados a la tarifa elegida en el momento de la reserva. Si se desea modificar una reserva que incluye una Suite Night Upgrade, es preciso cancelar la reserva original para crear una nueva.

9.4.5 Habitaciones elegibles

Las habitaciones elegibles varían en función de los hoteles que ofrecen esta ventaja. Algunas suites se excluyen sistemáticamente, por ejemplo las suites presidenciales o suites de excepción.

Cada tipo de «habitación» elegible para disfrutar de esta ventaja corresponde a un tipo de «Suite» específico para cada uno de los hoteles que la ofrecen. Una habitación elegible puede no ser una habitación estándar.

El uso del Suite Night Upgrade está sujeto a la disponibilidad de la «Suite» en el momento de la reserva. En cualquier caso, la 'suite' y la 'habitación' deben reservarse en las mismas condiciones de venta de tarifa.

9.4.6 Tarifas elegibles

Son elegibles todas las tarifas públicas (incluyendo la tarifa de socio ALL – Accor Live Limitless y AccorPlus) y promocionales a excepción de las tarifas siguientes:

- las tarifas excluidas indicadas en el artículo 7.2 «Tarifas elegibles para obtener puntos» de las Condiciones Generales de Adhesión;
- Las Ofertas Familia;
- Las tarifas de «Paquetes»;
- Las tarifas Day Use;
- Las tarifas corporativas;
- Las tarifas de las tarjetas de suscripción Ibis Business y Accor Business Plus.

9.4.7 Condiciones de cancelación y cambios

Se aplican las condiciones de venta habituales a las reservas realizadas con un Suite Night Upgrade. Estas condiciones establecen si se permite o no la modificación o anulación gratuita de una reserva.

En caso de anulación de una reserva realizada antes de la estancia y de conformidad con las condiciones de venta aceptadas al realizar la reserva, se aplican las condiciones de venta para determinar si deben o no reembolsarse los gastos derivados de dicha reserva.

Por el contrario, si antes de la fecha de inicio de la estancia, un Socio cancela una estancia para la que se hubieran utilizado uno o más Suite Night Upgrades, estos se le devolverán sistemáticamente y se acreditarán en su cuenta en un plazo máximo de siete (7) días, siempre que los Suite Night Upgrades no hubieran vencido en la fecha de cancelación de la reserva, tal como prevé el apartado «Reserva y fecha de validez» de la sección 9.3.4.

No será posible realizar cambios en las fechas reservadas con Suite Night Upgrade; deberá cancelarse la reserva y volver a enviarse (sin garantía de disponibilidad, ni de tarifa idéntica).

En caso de no presentarse el día de la reserva o de salida anticipada, no se devolverá al socio la opción Suite Night Upgrade utilizada.

9.4.8 Ventajas no acumulables

El Suite Night Upgrade no puede combinarse con:

- El uso de puntos Rewards al hacer la reserva
- El uso de una noche Stay Plus, ventaja que se ofrece a los socios del programa de fidelidad Accor Plus

- El acceso a una habitación de categoría superior que se obtiene a partir del estatus Gold
- Política de 'mejor precio garantizado'

9.4.9 Responsabilidad del Socio

Accor se reserva el derecho de anular sin previo aviso todo Suite Night Upgrade vendido o transferido a un usuario distinto del socio beneficiario u obtenido por medios considerados fraudulentos.

En tal caso, el Socio podrá ser considerado responsable según lo establecido en el Artículo 6 «Responsabilidades del Socio» de los Términos y Condiciones de Afiliación del Programa.

9.4.10 Base de cálculo para la concesión de puntos durante una estancia con Suite Night Upgrade

Los socios recibirán puntos Reward en función del precio realmente pagado al reservar su estancia elegible. Por ejemplo, si el precio de la suite es de 500 euros y, gracias a su ventaja Suite Night Upgrade, el socio solo pagó 200 euros, los puntos se calcularán sobre la base de su factura de 200 euros (importe sin impuestos).

Otros Gastos elegibles como parte de una Estancia elegible, incurridos durante una estancia con Suite Night Upgrade, siguen los términos descritos en la sección 7.2.2

9.5 Desayuno gratuito

Esta ventaja ofrece a los socios, a partir del nivel de estatus Diamond, un servicio de desayuno estándar de fin de semana (excluyendo el servicio de habitaciones y las propinas) para todas las estancias elegibles en los hoteles adscritos a esta oferta. La ventaja se ofrece tanto al socio como a los ocupantes de su habitación, salvo que se indique lo contrario en las condiciones particulares de su reserva.

En el momento de la reserva, el Socio puede seleccionar ofertas específicas, entre ellas el desayuno incluido para las noches reservadas (únicamente los fines de semana). Estas ventajas se ofrecen en los siguientes canales directos:

- aplicación Accor All,
- sitio web [ALL.com](https://www.all.com),
- por teléfono, directamente en el hotel o a través de nuestro centro de llamadas.

En el caso de una reserva que incluya varias habitaciones, solo los ocupantes de la habitación del socio titular de la reserva podrán beneficiarse del desayuno gratuito.

Si el socio llega al hotel sin haber elegido la oferta específica en el momento de la reserva o sin una reserva, podrá solicitar en el momento de la llegada el desayuno gratis en las pernoctaciones en fin de semana.

Por otro lado, si el socio hace una reserva eligiendo una tarifa (diferente a la tarifa exclusiva de esta oferta de desayuno gratis) que ya incluya el desayuno durante toda la estancia, no se

deducirá el valor del desayuno (ni se reembolsará, si la reserva ha sido prepagada) de forma retroactiva en las pernoctaciones del fin de semana.

Las noches incluidas en esta oferta dependen del país en que se encuentre el hotel participante, como se indica a continuación:

- Noches del jueves y el viernes en los países siguientes: Qatar, Baréin, Jordania, Egipto, Argelia, Omán, Arabia Saudita, Kuwait, Irak, Siria, Sudán, Libia y Comoras, es decir, se ofrecerá desayuno gratuito los viernes y sábados por la mañana.
- Noches del viernes y el sábado en el resto del mundo, es decir, se ofrecerá desayuno gratuito los sábados y domingos por la mañana

En Asia-Pacífico, esta ventaja se ofrece durante toda la semana a los Socios con estatus Platinum y superior en los hoteles y resorts participantes:

El desayuno se servirá en el 'executive lounge' en los hoteles que cuentan con él.

En los hoteles sin 'executive lounge', el desayuno se servirá en el restaurante del hotel.

Esta oferta no es válida para los 'Gold lounges' de los hoteles Fairmont.

Esta oferta no está disponible en todos los hoteles participantes del programa ALL – Accor Live Limitless, por ejemplo en los hoteles sin restaurante o cuyas tarifas ya incluyen desayuno. La lista completa de hoteles participantes puede consultarse [aquí](#).

9.6 Regalo del estatus Gold a la persona que elija el Socio

A partir del estatus Diamond, el Socio puede regalar un estatus Gold a la persona que desee ('el Beneficiario').

Condiciones:

- El Beneficiario debe ser socio del programa y tener estatus Classic o Silver.
- El Socio y el Beneficiario deben haber aceptado estas CGA y tener una cuenta activa (no serán válidas las cuentas suspendidas, canceladas o desactivadas).

Esta ventaja solo puede utilizarse una (1) vez hasta la fecha de vencimiento del estatus actual del Socio. Una vez atribuido el estatus Gold al Beneficiario elegido, el Socio no podrá volver a utilizar esta ventaja durante el periodo de validez de su estatus, y no podrá cancelar ni modificar esta operación (por ejemplo, si cambia de opinión o ha seleccionado al Beneficiario por error). Si el Socio no utiliza esta ventaja antes de la fecha de vencimiento de su estatus, perderá la oportunidad de regalar un estatus Gold. Si el Socio renueva su estatus al año siguiente, podrá disfrutar de nuevo esta ventaja (sin posibilidad de acumulación si no la ha utilizado el año anterior).

Para regalar un estatus Gold, el Socio debe acceder a Estatus > Ventajas en la sección 'Mi cuenta' de all.accor.com e indicar la dirección de correo electrónico asociada a la tarjeta de fidelidad del Beneficiario. Si el Beneficiario cumple las condiciones anteriores, su estatus se actualizará inmediatamente a Gold y se le enviará una confirmación por correo electrónico, indicando el nombre y el apellido del Socio que le ha hecho el regalo. También se enviará un correo electrónico al Socio para confirmar su uso de esta ventaja, indicando el nombre completo del Beneficiario.

El Socio también puede utilizar esta ventaja poniéndose en contacto con el servicio de atención al cliente, que realizará el procedimiento en su lugar. El Socio debe indicar el nombre completo y la dirección de correo electrónico asociada a la tarjeta de fidelidad del Beneficiario.

El Beneficiario comenzará a disfrutar del estatus Gold y las ventajas asociadas desde el día en que se envíe la confirmación por correo electrónico, conforme a lo estipulado en estas CGA. Al obtener el estatus Gold no se cargan en la cuenta del Socio noches Estatus, puntos Estatus ni puntos Rewards adicionales.

La fecha de vencimiento del estatus Gold del Beneficiario es la misma que la fecha de vencimiento del estatus del Socio que ha hecho el regalo. Después de esta fecha, el Beneficiario tendrá que cumplir las condiciones de acceso al estatus siguiente, definidas en el artículo 8 de estas CGA.

Si el Socio desea regalar el estatus Gold a una persona no inscrita en el programa de fidelidad, debe pedirle que se inscriba y después seguir las condiciones anteriormente descritas.

Un estatus solo puede ofrecerse como regalo, de forma totalmente gratuita, nunca venderse a un tercero. Si se detecta una transacción asociada al estatus de regalo o cualquier otro intento de venderlo, la empresa se verá obligada a cancelar la adhesión al programa de fidelidad del socio correspondiente, así como la del beneficiario si fuera necesario, conforme a las condiciones establecidas en el artículo 12.2.

9.7 Dining & Spa Rewards

Socios elegibles. Esta ventaja se ofrece a partir del estatus Diamond del programa a aquellos socios que hayan alcanzado 26 000 puntos Status. Un Dining and Spa Reward es un bono/certificado electrónico por valor de 10 EUR (diez euros), que un socio puede utilizar para sus gastos en bares, restaurantes y spas en los hoteles participantes durante una estancia elegible. Lista de hoteles participantes disponible [aquí](#).

Cuando un socio alcanza los 26 000 puntos Status en el año N, obtiene un conjunto de diez (10) Dining and Spa Rewards válidos hasta finales de diciembre del año N+1. En ningún caso podrán ser emitidos si no se cumple la condición de alcanzar 26 000 puntos Estatus durante el año natural.

Condiciones de uso. Los Dining and Spa Rewards se acreditan exclusivamente en la cuenta del socio, visible en línea en el sitio web y en la aplicación Accor All. No se emitirán bonos en papel ni se pueden enviar por correo electrónico. El socio recibirá una notificación por correo electrónico del crédito de Dining and Spa Rewards en su cuenta.

Los Dining and Spa Rewards son válidos para todos los servicios de spa, incluidos los productos vendidos en las tiendas de los spas. Se pueden usar para pagar comidas en la habitación, minibar y desayunos cuando se añaden a la reserva como un extra. Si el desayuno ya está incluido en la tarifa de la habitación, los Dining and Spa Rewards no se pueden usar para pagar esta comida. Dependiendo de la legislación vigente en el país del hotel, es posible que no se acepten bonos como pago de bebidas alcohólicas. No se pueden utilizar como pago de propinas.

El uso de los Dining and Spa Rewards está reservado exclusivamente a socios y está sujeto a su presencia durante una estancia elegible en el hotel. Se pueden utilizar en cualquier

momento entre la llegada y la salida, de forma que el valor de los bonos utilizados se descuenta de la factura del socio.

El uso de los bonos puede estar sujeto a validación por parte del socio mediante el envío de un código de seguridad por mensaje de texto y/o correo electrónico.

Una vez que se ha utilizado el bono, ya no es posible cancelarlo. Los bonos utilizados no se pueden reembolsar en la cuenta del socio.

El socio puede utilizar entre 1 y 10 bonos por estancia (entre la fecha de llegada y la de salida). Cada bono solo puede utilizarse si el socio gasta un mínimo de diez (10) euros (impuestos incluidos) en alimentos y bebidas y/o servicios de spa. A modo de ejemplo, el socio no podrá utilizar dos bonos para pagar un gasto de 15 euros. No se dará cambio ni devoluciones en efectivo al socio.

El socio deberá utilizar los medios de pago habitualmente aceptados en el hotel para abonar el importe no cubierto por el(los) bono(s).

El importe del (de los) bono(s) utilizados se convertirá a la moneda local del hotel según el tipo de cambio de referencia del grupo Accor vigente en el momento del pago, extraído de la base de datos "Multicurrency" (base de datos de información monetaria o financiera del banco Reuters).

Esta ventaja se puede combinar con ofertas promocionales y el uso de puntos Reward.

Los bonos deben utilizarse para pagar un servicio efectivamente prestado como muy tarde el 31 de diciembre del año de validez de los bonos.

Los bonos no son reembolsables y no pueden canjearse por efectivo parcialmente ni en su totalidad. Los bonos no se pueden vender ni transferir a un tercero. Si se observara una transacción o intento de venta de bonos, Accor se reserva el derecho de cancelar el(los) bono(s) en cuestión y de rescindir la adhesión del socio involucrado de acuerdo con las condiciones detalladas en el apartado 12.2.

9.8 Bebida de bienvenida para los socios de ALL

A los socios de categoría Silver y superior se les ofrece una bebida de bienvenida durante su estancia. Por cada estancia, los socios reciben un bono a su llegada. Esta bebida es solo para los socios que hayan hecho la reserva y que se alojen en el hotel.

Todas las estancias consecutivas (salida y llegada durante el mismo día) en el mismo hotel se considerarán como una sola estancia y no darán derecho a los Socios a ningún bono adicional. En caso de varias reservas en el mismo hotel en las mismas fechas de entrada y salida, el bono solo se entregará una vez al Socio.

El hotel determina el número de bonos y la elección de las bebidas. En el hotel le darán todos los detalles.

El consumo de bebidas alcohólicas está sujeto a la normativa local

10. USO DE LOS PUNTOS REWARDS

Únicamente el titular de la tarjeta puede utilizar los puntos Rewards de su cuenta. Los socios pueden utilizar sus Puntos Rewards para obtener Recompensas, que pueden consistir en:

- una reducción en el importe de la factura emitida durante una estancia elegible
- ventajas con determinados partners, en particular mediante la conversión de puntos Reward en puntos de otros programas de fidelidad de partners (por ejemplo, millas de programas de fidelidad de aerolíneas);
- o
- productos o servicios obtenidos a través de la tienda en línea del Programa («Limitless Experiences») en los países donde está disponible.

Los socios también pueden donar sus puntos Reward a organizaciones o fundaciones elegidas por el programa ALL (lista disponible en all-captaincause.com)

El uso de Puntos Rewards para obtener un descuento en el importe de la factura correspondiente a una estancia elegible está sujeto al cumplimiento de las siguientes normas:

- La presencia del Socio en el hotel durante la totalidad de la estancia y la presentación de su tarjeta de Socio son obligatorias.
- Los puntos Reward solo se pueden utilizar para estancias elegibles para obtener puntos ALL - Accor Live Limitless conforme al artículo 7 de las condiciones generales del programa;
- Los puntos Reward no pueden utilizarse en determinadas tarifas u ofertas promocionales ;
- los puntos Reward se pueden utilizar para reservas en un hotel participante realizadas desde el sitio all.accor.com, la aplicación Accor All, a través de la oficina de reservas telefónicas de Accor o reservando directamente en un hotel participante; los puntos Reward también se pueden usar directamente en la recepción de un hotel participante durante una estancia elegible;
- En el sitio web y en la APP ALL.com, los puntos Reward solo se pueden utilizar por un mínimo de 1000 puntos Reward. Esto te da derecho a un descuento de 20 euros sobre el precio total de la reserva incluyendo todos los impuestos y gastos incluidos en el momento de la reserva. Algunos impuestos no se pueden pagar con tus puntos Reward. 2.000 puntos Reward supondrán un descuento de 40 euros en la reserva, y los puntos Reward (después de 2.000 puntos Reward) sólo se pueden utilizar en múltiplos de 2.000 puntos Reward.
- En el hotel, se pueden utilizar puntos Reward con un mínimo de 1000 puntos Reward, que dan derecho a los socios a un descuento de 20 euros sobre el precio, con todos los impuestos incluidos, del alojamiento o de los gastos in situ. Como excepción, los puntos Reward solo pueden utilizarse a partir de 2000 puntos Reward (equivalentes a un descuento de 40 euros) en establecimientos situados en Francia y a partir de 500 puntos Reward en hoteles situados en China, Hong Kong, Macao, Mongolia y Taiwán (equivalentes a un descuento de 5 euros). Se puede utilizar un máximo de un millón de puntos Reward en el hotel por la misma estancia.

Un socio no podrá utilizar una cantidad de puntos Reward que le darían derecho a un descuento de una cantidad mayor que el precio total del alojamiento o gasto en cuestión;

El socio deberá utilizar los medios de pago habitualmente aceptados online o en el hotel para completar el pago del precio no cubierto por el descuento de los puntos Reward obtenidos.

- Las reservas con tarifa sometida a prepago (no anulables ni modificables) no pueden efectuarse únicamente con Puntos Rewards y deben incluir obligatoriamente una parte pagada con tarjeta de crédito.

- no es posible utilizar los puntos Reward con Day Use.

- al realizar una reserva con puntos Reward en el sitio ALL.com y en la aplicación, es posible utilizar hasta 1 000 000 de puntos Reward en lotes de 2000 puntos Reward;

- Los Puntos Rewards se pueden utilizar directamente en el hotel durante una estancia elegible, en cualquier momento entre el check-in y el check-out.

- El uso de los puntos Rewards para obtener un descuento en el precio de un alojamiento o de un gasto efectuado en otra moneda diferente al euro, dará lugar a la aplicación de la tasa de cambio de referencia del grupo Accor, tal y como se indica en la base de datos "Multidivisas" (base de datos de informaciones monetarias o financieras del banco Reuters). Esta tasa se aplicará en los siguientes casos:

- en el momento del Check-out para utilizar los Puntos Rewards en una reserva en la que no se requiera prepago;
- en el momento del pago cuando se utilicen Puntos Rewards en una reserva que exija prepago;
- en el momento de la solicitud para canjear Puntos Rewards directamente en el hotel durante la estancia;

- Los Puntos Rewards utilizados por el Socio solo pueden volver a cargarse en la cuenta del Socio en los siguientes casos:

- anulación automática de una reserva para la que se han utilizado puntos Rewards por un error o un rechazo de pago;
- anulación de una reserva para la que se han utilizado puntos Rewards por parte del Socio antes del Check-in en caso de tarifas anulables y modificables;
- modificación de una reserva para la que se han utilizado puntos Rewards por parte del Socio cuando implique una reevaluación a la baja del número de Puntos Rewards utilizados en la reserva inicial, en caso de tarifas anulables y modificables (excepto si el Socio ya ha realizado su Check-in);
- no presentación del Socio en el hotel tras una reserva para la que se han utilizado puntos Rewards en caso de tarifas anulables y modificables (el importe de la primera noche será facturado);

- Los Puntos Rewards no volverán a cargarse en la cuenta del Socio en caso de solicitud de modificación o de anulación de una reserva por parte del Socio para una tarifa no modificable y no reembolsable.

- Los puntos Rewards no volverán a cargarse en la cuenta del Socio si han caducado durante el periodo transcurrido entre la reserva y la anulación de una estancia elegible reservada por el Socio con sus puntos Rewards.
- Los Puntos Rewards utilizados directamente en un hotel participante durante una estancia no se podrán volver a cargar si el Socio autorizó al hotel la utilización de sus Puntos Rewards.

Algunos hoteles participantes no aceptan puntos Rewards para abonar gastos de restauración. La lista de estos hoteles puede consultarse [aquí](#).

- No obstante, las estancias y los gastos elegibles, conforme a lo establecido en estas Condiciones Generales, abonados íntegramente con Puntos Rewards permiten acumular Noches Estatus si se cumplen las condiciones descritas en las CGA del Programa.
- Las estancias y los gastos elegibles abonados parcialmente con Puntos Rewards permiten obtener puntos sobre el importe restante tras la deducción de los Puntos Rewards.
- Los Puntos Rewards solo pueden utilizarlos en eventos profesionales (seminarios, congresos, etc.) personas físicas suscritas a una oferta específica para organizadores de reuniones, denominada "Meeting Planner", siempre que se cumplan las condiciones específicas de esta oferta, que pueden consultarse [aquí](#).

La obtención de recompensas de los partners (en particular, la conversión en puntos de otros programas de fidelidad) está sujeta al cumplimiento de todas las condiciones aplicables establecidas por cada partner (número de puntos Reward necesarios para obtener la recompensa, fechas, disponibilidad, etc.). Para los partners que permiten la conversión de puntos de Reward del programa, las conversiones de puntos Reward solo podrán realizarse a una cuenta registrada en el sitio del partner con el mismo nombre que la cuenta del socio. Una vez realizada la primera conversión, la cuenta del socio dentro del programa y su cuenta en el sitio del partner quedarán vinculadas: esta cuenta en el sitio del partner no se puede vincular a otra cuenta del programa.

Los puntos Rewards no volverán a cargarse en la cuenta del Socio si han caducado durante el periodo transcurrido entre la activación de la conversión y el rechazo de la transacción por el programa del Partner.

Estas condiciones pueden consultarse en la página del sitio web all.accor.com dedicada a los Partners del Programa.

La obtención de Recompensas en la tienda "Limitless experiences" está sujeta a las condiciones generales de utilización de la tienda y a las condiciones generales fijadas por cada colaborador cuyos productos o servicios se puedan comprar. El Socio puede consultar estas condiciones y las deberá aceptar con cada pedido en la tienda.

Las recompensas obtenidas en la tienda «Limitless Expériences» mediante el uso de puntos Reward no se pueden revender.

La utilización de Puntos Rewards no puede, en ningún caso, dar lugar a ningún tipo de remuneraciones, incluido el dinero en efectivo.

Para utilizar los Puntos Rewards, el Socio acepta que las transacciones y la información relativa a las transacciones registradas en los sistemas informáticos utilizados por ACCOR constituirán una prueba de la realización de las mismas a menos que se pruebe lo contrario.

11. CUESTIONES RELATIVAS A LA CUENTA DEL SOCIO

11.1 Reclamación por falta de puntos dentro de la red de hoteles participantes

Si un Socio constata que sus Puntos no se han cargado correctamente en un plazo de 7 días desde la fecha del check-out para una estancia elegible, dispone de 6 meses desde esta fecha para solicitar que se ajuste su saldo. Para ello, solo tendrá que seguir el procedimiento para informar de los puntos que faltan, que está accesible en su cuenta o desde el formulario de contacto accesible en el enlace de "Ayuda" del sitio ([disponible aquí](#)).

Para ello, el Socio debe adjuntar una copia de la factura completa pagada en el correspondiente hotel. Esta factura no podrá mostrar anotaciones manuscritas, solamente el formato impreso por el hotel servirá de prueba y deberá haber sido emitida necesariamente a nombre del Socio reclamante.

Cuando una reclamación debidamente justificada se tenga en cuenta, ello dará lugar a la correcta contabilización de los puntos Reward en la cuenta del socio y a la consideración de los puntos Status correspondientes al año natural durante el cual tuvo lugar la estancia a la que hace referencia la reclamación. Si la consideración correcta de los puntos Estatus que faltan permitiría al socio disfrutar de un Estatus diferente en aplicación de las reglas descritas en el artículo 8 anterior, se asignará dicho estatus al socio durante el año natural en curso restante.

Si no se carga el número correcto de Puntos en la cuenta del Socio o este no recibe una ventaja correspondiente a su Estatus, la responsabilidad de ACCOR se limitará a registrar correctamente los Puntos en su cuenta.

11.2 Reclamación por falta de puntos vinculados a marcas de colaboradores.

Para cualquier pregunta relacionada con la acumulación de puntos Reward obtenidos a través de los partners del programa, el socio deberá seguir el procedimiento para informar sobre los puntos que faltan a los partners a través del formulario de contacto accesible en el enlace de "Ayuda" del sitio ([accesible aquí](#)) y adjuntar todos los documentos solicitados.

Para que el socio pueda efectuar cualquier reclamación, deben haber transcurrido al menos 6 semanas desde que el Partner prestó el servicio. El plazo máximo para enviar una solicitud de regularización es diferente para cada Partner y puede consultarse en la sección dedicada al programa de fidelidad del Sitio web.

Para tener derecho a los Puntos Rewards, la factura abonada correspondiente a la reclamación debe estar obligatoriamente a nombre del Socio que realiza la reclamación.

Para la conversión de Puntos Rewards en otros Puntos de programas de fidelidad o en millas aéreas, la responsabilidad de ACCOR finaliza en el momento en el que la solicitud de conversión de Puntos Rewards es confirmada por parte del Colaborador del programa. Por el contrario, si los Puntos se han convertido en su cuenta de Socio, pero los Puntos o millas aéreas no han sido abonados en la cuenta del Colaborador del programa en un plazo de seis

(6) semanas, el Socio deberá ponerse en contacto con el administrador del programa del Colaborador dentro del plazo establecido por cada programa en cuestión.

12. CONDICIONES Y PROCEDIMIENTOS DE SUSPENSIÓN Y CANCELACIÓN

12.1 Cancelación por iniciativa del Socio

El socio puede decidir en cualquier momento dejar de ser parte del programa. Todo lo que tiene que hacer es enviar una solicitud a tal efecto desde el área de "Asistencia" del sitio ([accesible aquí](#)).

12.2 Suspensión o cancelación por iniciativa de ACCOR

Cualquier uso de la tarjeta ALL - Accor Live Limitless contrario a las presentes CGA podrá, si ACCOR lo considera necesario:

- dar lugar a una la suspensión temporal de la adhesión del socio durante un periodo definido libremente por ACCOR, que no podrá exceder de tres (3) meses ("Periodo de Suspensión"),
- dar lugar a la anulación de la adhesión, es decir la cancelación inmediata de la tarjeta, sus ventajas, el cierre de la cuenta y la eliminación de todos los puntos ganados, sin que el socio pueda reclamar ninguna compensación por motivo alguno.

Asimismo, tras seis (6) años consecutivos de inactividad de la cuenta del Socio, ACCOR la cerrará automáticamente.

En caso de fallecimiento de un Socio, ACCOR cerrará su cuenta y anulará todos sus puntos Estatus y Rewards, así como las noches Estatus acumuladas por dicho Socio, tras recibir el justificante solicitado por el servicio de atención al cliente.

12.3 Efectos de la suspensión

Durante el periodo de Suspensión, el Socio no podrá utilizar sus Puntos Rewards en las condiciones descritas en el artículo 10 de las presentes condiciones.

Durante el periodo de Suspensión, y como máximo en la fecha de vencimiento del mismo, ACCOR podrá decidir:

- finalizar la medida de suspensión, en cuyo caso el Socio podrá beneficiarse de nuevo de las ventajas propuestas a los mismos y convertir sus Puntos Rewards,
- o
- pronunciar la anulación de la adhesión en virtud de lo previsto en las disposiciones del presente artículo 12.

12.4 Efectos de la cancelación

En todos los casos de anulación de la adhesión, el fin de la adhesión implica la retirada completa del programa y el fin definitivo de cualquier relación entre ACCOR y el socio en el marco del programa. Esta retirada también implica la eliminación de todos los puntos ganados a fecha de dicha anulación.

13. COMUNICACIONES DEL PROGRAMA

El Socio puede consultar toda la información relativa a su adhesión al Programa (su saldo de Puntos, su saldo de noches Estatus o el funcionamiento de su cuenta, entre otras) en la página web all.accor.com entrando en su cuenta. De acuerdo con el artículo 4.1, al adherirse al Programa los Socios aceptan recibir todas las comunicaciones electrónicas necesarias para su funcionamiento, así como relativas a los servicios propuestos por el Programa (mensajes informativos, saldo de Puntos, etc.). Si el Socio no desea recibir esta información inherente al desarrollo del Programa, deberá solicitar la baja del mismo (ver el procedimiento descrito en el artículo 12.1. aquí descrito).

Cualquier socio puede suscribirse también a comunicaciones electrónicas del programa destinadas a informarle de ofertas, promociones y beneficios relacionados con el mismo. Si un socio ya no desea recibir dichas comunicaciones comerciales, puede darse de baja en todo momento *a través del* enlace de cancelación de la suscripción que aparece en estas comunicaciones o *a través de* su cuenta de cliente. La cancelación de dicha suscripción no tiene ningún efecto en su adhesión.

14. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Los datos de los socios se procesan y protegen como se describe en la [Carta de protección de datos personales de Accor](#). El propósito de este artículo 14 es llamar la atención de los socios sobre los puntos esenciales relacionados con el uso de sus datos personales como parte de su adhesión en el programa.

Todos los datos recogidos durante su inscripción o mientras sea Socio/a del Programa serán objeto del tratamiento necesario por parte de Accor S.A., sociedad responsable de este tratamiento, cuya sede social está situada en 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, Francia.

Los datos de los socios se procesan:

- a los efectos de la ejecución de las presentes condiciones generales del programa y la gestión de la adhesión de socios al Programa de fidelidad,
- en base al interés legítimo, para las necesidades de las actividades de marketing de Accor SA (incluidas las campañas de marketing dirigidas) y
- en base al consentimiento de los socios, para enviarles comunicaciones comerciales electrónicas del programa.

Los datos de los socios se comunican:

- a las personas autorizadas de las entidades del grupo Accor a cargo de la operación del programa, así como a sus proveedores de servicios; y
- a los Partners del programa (hoteles, aerolíneas y otros partners contractuales) cuando esta comunicación sea necesaria para que los socios se beneficien de las ventajas a las que tienen derecho como socios. Nótese que las direcciones de correo electrónico de los socios no se comunican a los colaboradores para que puedan llevar a cabo sus propias comunicaciones comerciales, a menos que los socios lo hayan consentido expresamente.

Los datos de los socios pueden transferirse a países que no brindan un nivel adecuado de protección. En consecuencia, existen garantías apropiadas y adaptadas, de las cuales los socios pueden solicitar una copia. Los datos relativos a los socios pueden, de hecho, transmitirse según las circunstancias para los fines antes mencionados, a destinatarios ubicados en países que no son miembros de la Unión Europea, a saber:

- los partners, a los efectos de gestionar la transferencia de puntos Reward y las reclamaciones. Puede consultarse la lista de colaboradores y compañías aéreas en el apartado dedicado al programa de fidelidad del Sitio web [all.com](#) ([accesible aquí](#)). Esta transferencia de datos, para la que se solicitará el consentimiento expreso del Socio en cada caso, es imprescindible para atender las solicitudes de conversión en Puntos Rewards o millas aéreas.
- las entidades y hoteles que participan en el programa, siendo esta transferencia necesaria para la ejecución del contrato celebrado por el socio con el responsable del tratamiento;
- a prestadores de servicios externos con centros de llamadas para la tramitación de reclamaciones según el ámbito que les sea encomendado, estando reguladas contractualmente estas transferencias de datos.

Asimismo, Accor S.A. realiza un tratamiento de datos de carácter personal, sobre la base de un interés legítimo, con la finalidad de detectar y gestionar anomalías, especialmente fraudes, que pudieran ocurrir con la adhesión de un Socio o en la obtención o utilización de los Puntos. Los datos recabados en este contexto serán tratados únicamente por parte del personal autorizado de Accor S.A., de sus proveedores de servicios y, si fuera necesario, de los partners del programa de fidelidad, así como por parte del responsable del hotel afectado por una anomalía.

Cualquier socio tiene derecho a solicitar el acceso a sus datos personales y la rectificación, supresión y portabilidad de los mismos, la limitación del tratamiento de los datos u oposición al mismo, así como la posibilidad de dar instrucciones sobre cómo deberán tratarse sus datos tras su fallecimiento. Puede ejercer dicho derecho escribiendo a data.privacy@accor.com

Asimismo, cualquier socio tiene derecho a presentar una reclamación ante una autoridad de control.

15. ACEPTACIÓN DE LAS CONDICIONES GENERALES DE ADHESIÓN AL PROGRAMA, RESOLUCIÓN DE LITIGIOS Y LEY APLICABLE

La adhesión al Programa conlleva la aceptación sin reservas de las CGA del Programa por parte de los Socios. Estas Condiciones Generales de Uso prevalecerán sobre condiciones anteriores.

En caso de conflicto entre un Socio y Accor relativo a las presentes CGA del Programa, el Socio tiene la posibilidad de recurrir a un procedimiento de mediación convencional o a cualquier otro método alternativo de resolución de conflictos, en las condiciones previstas por la legislación vigente.

Tras ponerse en contacto con el servicio de atención al cliente de Accor, en la sección "Contacto" del Sitio web ([accesible aquí](#)), para intentar resolver el conflicto de forma amistosa, y en caso de respuesta negativa o ausencia de respuesta en un plazo de sesenta (60) días

desde que se interpuso la reclamación, el Socio podrá recurrir al mediador de turismo y viajes – BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

El procedimiento para recurrir a la mediación y los datos del mediador pueden consultarse en el sitio web www.mtv.travel.

- La reclamación al Mediador puede realizarse en un plazo de doce (12) meses después de la primera reclamación. Los datos de contacto del mediador y las modalidades de recurso pueden consultarse en la sección ‘Asistencia’.
- Puede accederse al formulario de solicitud al Mediador [aquí](#).
- Asimismo, se informa al Socio de que puede recurrir a un procedimiento de arbitraje convencional o a cualquier otro método europeo de resolución de litigios en línea a través de una plataforma específica, a la que puede acceder [aquí](#).

El Socio decide si desea recurrir o no la mediación, y si lo hace, ambas partes tienen la posibilidad de aceptar o rechazar la solución propuesta por el mediador.

Cualquier problema asociado a la interpretación o la ejecución de las presentes CGA del Programa se someterá, si no se alcanzase un acuerdo amigable en las condiciones anteriormente descritas, a la jurisdicción exclusiva de los tribunales competentes de París, incluso en caso de procedimiento sobre medidas provisionales, ejecución de una garantía o de varios acusados. Como excepción a lo anteriormente expuesto, cabe señalar que el Socio, en calidad de consumidor, tiene la posibilidad de someter el conflicto a la jurisdicción de su lugar de residencia, o si lo prefiere, cualquier otra jurisdicción territorial competente conforme a la ley de enjuiciamiento civil, tal como establece el artículo R. 631-3 del Código de Consumo francés.

Las Condiciones Generales de Adhesión del Programa se rigen por la legislación francesa, sin perjuicio de las disposiciones de protección obligatorias que puedan aplicarse en el país de residencia de los consumidores.

16. INFORMACIÓN ADICIONAL

En la sección dedicada al programa de fidelidad del Sitio web se ofrece información adicional y precisiones relativas al Programa, especialmente con respecto a los servicios adicionales propuestos por los hoteles participantes y las ventajas ofrecidas por los Partners.



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