



\ ОБЩИЕ УСЛОВИЯ УЧАСТИЯ \

Содержание

1. УСЛОВИЯ ПРОГРАММЫ
2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ
3. ОТЕЛИ, УЧАСТВУЮЩИЕ В ПРОГРАММЕ
4. ВСТУПЛЕНИЕ В ПРОГРАММУ
 - 4.1. Условия вступления в программу
 - 4.2. Порядок вступления в программу
 - 4.3. Учетная запись гостя
5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТЫ
6. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ
7. ПОЛУЧЕНИЕ БАЛЛОВ ПРОГРАММЫ ЛОЯЛЬНОСТИ ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS
 - 7.1. Общие условия получения баллов
 - 7.2. Получение баллов за соответствующее критериям проживание в отеле
 - 7.2.1. Тарифы, позволяющие получать баллы за соответствующее критериям проживание в отеле
 - 7.2.2. Расходы, позволяющие получать баллы за соответствующее критериям проживание в отеле
 - 7.2.3. Шкала получения наградных баллов за соответствующее критериям проживание в отеле
 - 7.2.4. Шкала получения статусных баллов за соответствующее критериям проживание в отеле
 - 7.3. Получение наградных баллов в рамках предложения по питанию (бары и рестораны; помимо проживания в отеле)
 - 7.3.1. Оплата через приложение Accor All
 - 7.3.2. Оплата через платежный терминал
 - 7.4. Получение наградных баллов у брендов-партнеров
 - 7.5. Специальные предложения и рекламные акции
8. СТАТУСЫ
9. ПРЕИМУЩЕСТВА И УСЛУГИ ОТЕЛЕЙ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРОГРАММЕ
 - 9.1. Преимущества программы и услуги, действующие для всех ее участников
 - 9.2. Гарантия доступности
 - 9.3. Особые преимущества: услуга Suite Night Upgrade (повышение класса номера на одну ночь)
 - 9.4. Завтрак в выходные дни
 - 9.5. Предоставление статуса Gold любому человеку по своему выбору

10. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАГРАДНЫХ БАЛЛОВ
11. ВОПРОСЫ, СВЯЗАННЫЕ С УЧЕТНОЙ ЗАПИСЬЮ УЧАСТНИКА ПРОГРАММЫ
 - 11.1. Оформление жалобы на начисление баллов в отелях, участвующих в программе
 - 11.2. Оформление жалобы на начисление баллов при получении услуг брендов-партнеров
12. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЯ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ
 - 12.1. Прекращение по инициативе участника программы
 - 12.2. Приостановление или прекращение по инициативе ACCOR
 - 12.3. Последствия приостановления участия в программе
 - 12.4. Последствия прекращения участия в программе
13. ОПОВЕЩЕНИЯ О ПРОГРАММЕ
14. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
15. ПРИНЯТИЕ ОБЩИХ УСЛОВИЙ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ, РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И ПРИМЕНИМОЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО
16. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Вступает в силу 7 апреля 2021 г.

1. ОПИСАНИЕ ПРОГРАММЫ

Программа лояльности ALL - Accor Live Limitless (далее в тексте — «Программа») предлагается ACCOR SA (далее в тексте — «Управляющий») — компанией, которая управляет программой лояльности клиентов для акционерного общества ACCOR SA зарегистрированного в Реестре коммерсантов и предприятий города Нантерр под номером 602 036 444, с адресом местонахождения 82, rue Henri Farman CS20077 - 92445 Issy-les-Moulineaux - France (далее — ACCOR), и предназначена для того, чтобы ее участники (далее — «Участники») могли пользоваться различными привилегиями (описанными ниже) во время своего пребывания в отелях группы Accor, участвующих в Программе, а также у Партнеров Программы.

Программа лояльности регулируется Общими условиями участия. Условия участия Программы доступны на сайте all.com и в приложении Accor ALL («Сайт (ы)»).

Accor оставляет за собой право изменять их в любое время. Измененные условия участия Программы вступают в силу с даты их размещения на Сайте и считаются принятыми без оговорок любым пользователем, просматривающим Сайт после публикации. Применимыми условиями участия Программы являются те, которые действуют в день навигации на Сайте.

Программа ALL доступна, только если она разрешена законодательством страны проживания ее Участника. В противном случае участие признается недействительным и отменяется.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- **Регистрация заезда в гостиницу:** дата приезда в отель.
- **Регистрация выезда из гостиницы:** дата выезда из отеля.

- **Клиент:** физическое лицо, не являющееся Участником Программы, оплатившее ночь или дневное проживание в отеле.
- **Дневное использование:** бронирование номера или офиса только для использования в течение дня, когда регистрация заезда и выезда происходит в один день.
- **Аванс:** наличный аванс, выплачиваемый только определенными отелями, но не дающий права на получение бонусных Баллов.
- **Участник:** Клиент, который принял Общие условия участия в Программе.
- **Рестораны и бары, участвующие в предложении:** все рестораны и (или) бары, в которых участник программы может получить (или, если применимо, использовать) наградные баллы в рамках специального предложения в барах и ресторанах.
- **Минимальная сумма:** не менее 1 евро, включая все налоги, равная 1000 наградных баллов при оплате баллами. Минимальная сумма платежа, установленная отелем, имеет приоритетное значение над минимальной суммой транзакции, установленной в рамках специального предложения в барах и ресторанах.
- **Карта, соответствующая требованиям,** платежная карта, позволяющая участнику программы получать (или, если применимо, использовать) наградные баллы в рамках специального предложения в барах и ресторанах.
- **Специальное предложение в барах и ресторанах Dining Offer:** наградные баллы можно получать в барах и ресторанах, участвующих в предложении, не проживая в отеле.
- **Статусная Ночь:** ночь в рамках проживания Участника в отеле, позволяющая накапливать Статусные Баллы. Накопление таких баллов позволяет Участнику получить один из Статусов Программы в соответствии со шкалой, приведенной в статье 8. Учитываются только ночи проживания Участника в отелях, участвующих в Программе, забронированные через один из каналов, предусматривающих начисление Баллов, и по тарифу, предусматривающему начисление Баллов, как указано ниже в статьях 7.1 и 7.2.
- **Партнер:** компания, не ведущая деятельности под одним из брендов группы Accor, но, несмотря на это, участвующая в Программе посредством одного из двух перечисленных способов: начисления Участникам Наградных Баллов ALL – Accor Live Limitless за свой счет в собственной сети; и/или предоставления возможности конвертации Наградных Баллов в соответствии с собственной схемой лояльности и наоборот. Партнеры могут осуществлять деятельность в любой отрасли, включая транспорт, досуг и развлечения, розничную торговлю и туризм.
- **Балл:** единица, получаемая Участником в соответствии с установленной шкалой по результатам его проживания, предусматривающего получение Баллов, в отеле, участвующем в Программе, или использования услуги Партнера Программы, или в рамках специального предложения, или акции по продвижению товара или услуги, предусматривающих получение Баллов. Существуют два типа Баллов: Наградные Баллы и Статусные Баллы. Они учитываются отдельно и не могут быть объединены.

- Наградные Баллы: баллы, полученные участником программы, которые можно использовать для оплаты.
 - Статусные Баллы: Баллы, которые начисляются Участнику в соответствии со шкалой, приведенной в статье 7.8, и которые позволяют Участнику получать разные Статусы программы.
- **Бонус**: любые услуги, товары или привилегии, полученные в обмен на использование Наградных Баллов, накопленных на счету Участника.
 - **Корректировка**: зачисление Баллов вследствие жалобы Участника или ошибки в программе.
 - **Проживание, предусматривающее начисление баллов**: проживание, забронированное в отеле-участнике по тарифам, предусматривающим начисление баллов (в соответствии с определением в статье 7.1 «Тарифы, предусматривающие начисление Баллов»), через каналы продаж Ассог (Сайты, центр бронирования Ассог, отели) и традиционные туристические агентства, автоматически подключенные к центру бронирования Ассог. Проживания, забронированные через посредников, туроператоров или сторонние туристические онлайн-агентства (такие как Expedia.com, booking.com и т.д.) не являются Проживаниями, предусматривающими начисление баллов, и не дают права на начисление Баллов, а также на накопление Учитываемых Ночей для получения Статуса.
 - **Статус**: уровень, который зависит от количества статусных ночей или статусных баллов, заработанных участником программы за определенный период, и исходя из которого определяются (i) преимущества, получаемые участником; и (ii) условия получения наградных баллов.
 - **Транзакция**: начисление или снятие Баллов с/на аккаунт Участника.

3. ОТЕЛИ, УЧАСТВУЮЩИЕ В ПРОГРАММЕ

Отели — участники Программы — это отели, которые работают под одним из брендов группы Ассог, за исключением отелей и брендов, список которых представлен в разделе «Программа лояльности» на сайте all.com (см. [список](#) участвующих брендов и не участвующих отелей и брендов).

Если отель или бренд присоединяется к сети Ассог, или если отель становится участником Программы, Участники смогут получать Баллы и пользоваться привилегиями Программы в таком отеле только во время пребывания, предусматривающих начисление баллов, при условии что такие пребывания осуществляются после его присоединения к сети или после начала участия в Программе.

Если отель выходит из сети Ассог или прекращает быть отелем-участником после того, как Участник забронировал проживание, но до его фактического заезда в отель, то Участник:

- не заработает Баллы и не сможет воспользоваться соответствующими его Статусу льготными услугами и прочими привилегиями в гостинице;
- не сможет воспользоваться специальными акциями, в которых такой отель принимал участие;

- в соответствующем случае Участнику будут возвращены Наградные Баллы, использованные для полной или частичной оплаты бронирования, и ему потребуется выплатить отелю сумму, соответствующую потраченным на бронирование Наградным Баллам;

Accor сделает все возможное, чтобы проинформировать Участников, которых касается эта ситуация, в разумный срок до их пребывания в отеле.

4. КАК ПРИСОЕДИНИТЬСЯ К ПРОГРАММЕ

4.1 Условия присоединения к программе

Участником Программы может стать любое физическое лицо, совершеннолетнее или обладающее правоспособностью заключать договоры в соответствии с законодательством страны проживания Участника.

Участие в Программе бесплатное.

Участие подтверждается картой Участника, которая может предоставляться как на физическом носителе, так и в цифровом виде, в зависимости от Статуса и/или по выбору Участника. Независимо от формы, в которой предоставлена карта Участника, она выпускается только для конкретного лица. Карта не может быть продана, сдана в аренду или переуступлена. Карта не является средством оплаты и не служит гарантией бронирования. На каждой карте отображается имя Участника, индивидуальный идентификационный номер, а также дата истечения срока действия Статуса участника (начиная со статуса Silver — см. статью 8). Каждый Участник может владеть только одной картой ALL - Accor Live Limitless.

Карта может использоваться только тем Участником, имя которого указано на карте.

Для того чтобы присоединиться к Программе, необходимо иметь действующий персональный адрес электронной почты. Два или более Участника не могут пользоваться одним и тем же адресом электронной почты. Становясь Участником Программы, вы соглашаетесь на получение электронных сообщений об услугах Программы, включая информационные сообщения, сообщения о балансе Баллов и информацию об управлении аккаунтом Участника. Если Участник больше не желает получать такие сообщения, являющиеся неотъемлемой частью Программы, он должен потребовать своего исключения из Программы в соответствии со статьей 12.1.

Участники Программы соглашаются с тем, что ее условия могут в любое время быть полностью или частично изменены. Об изменениях, которые могут существенно изменить права и обязанности Участников в рамках Программы, Участники будут оповещены в разумные сроки до того, как изменения вступят в силу, через публикацию на сайте all.accor.com и/или электронным письмом. Участники сохраняют возможность аннулировать свое участие в соответствии со статьей 12.1. Участие в программе после даты вступления в силу изменений означает, что Участник с ними согласен.

4.2 Регистрация в качестве участника Программы

Клиент может присоединиться к Программе одним из нижеперечисленных способов:

- на стойке регистрации в отеле, где он проживает;

- зарегистрировавшись на сайте all.com;
- позвонив по телефону центра бронирований Accor;
- или
- любым иным способом, доступным Клиенту на данный период времени.

Гость должен предоставить необходимые и обязательные данные, запрашиваемые во время вступления в программу.

Новый участник должен будет принять общие условия программы.

Начиная с момента принятия Общих условий участия в Программе, Участник получает доступ ко всем преимуществам Программы, включая различные функциональные возможности сайта all.accor.com (доступ к Бонусам, проверка счета клиента, использование Наградных баллов и др.) и идентификацию на всех веб-сайтах и во всех колл-центрах группы Accor при бронировании.

4.3 Аккаунт клиента

Для того чтобы зарегистрироваться в Программе, Клиент должен создать аккаунт клиента, предоставив информацию, требуемую в форме регистрации, включая свое имя пользователя (далее — «Имя пользователя»). Клиент заявляет, что информация, которую он/она предоставляет в форме регистрации или отправляет компании Accor, является достоверной и полной. Accor не несет ответственности, если Клиентом предоставляется или отправляется ошибочная или неполная информация и если, в результате этого, Accor не может предоставить Клиенту все возможности Программы, описанные в данном документе.

Имя пользователя Клиента является строго персональным и конфиденциальным. Клиент несет единоличную ответственность за хранение и использование своего Имени пользователя. Accor не несет ответственности перед Клиентом за какой-либо ущерб, причиненный несанкционированным, мошенническим или нецелевым использованием его/ее Имени пользователя.

Клиент обязуется немедленно информировать Accor в случае несанкционированного использования Имени пользователя Клиента другим лицом или в случае утраты Имени пользователя.

Персональный аккаунт позволяет Участнику:

- просматривать баланс аккаунта;
- Ознакомьтесь со своей выпиской по баллам и узнайте свой баланс по наградным баллам и другим вознаграждениям, баланс статусных ночей, историю транзакций и статус;
- вводить информацию о своих предпочтениях по проживанию, личных предпочтениях, любимых брендах и направлениях;
- отслеживать историю своих бронирований и вносить изменения в любые существующие бронирования;
- подписаться на получение новостных писем Accor, программы ALL - Accor Live Limitless и брендов Accor, а также просматривать свои подписки;

- получить доступ к индивидуальным предложениям и услугам.

5. ПОЛЬЗОВАНИЕ КАРТОЙ УЧАСТНИКА

Для того, чтобы пользоваться соответствующими привилегиями, Участник должен указывать номер своей карты каждый раз при запросе какой-либо услуги и/или предъявлять карту (в физическом или цифровом виде) по прибытии в отель. От соблюдения этих требований зависит получение привилегий Программы.

В случае утери или кражи карты Участника Участник должен уведомить об этом ACCOR и заказать новую карту через раздел «Получить карту по почте» своего клиентского аккаунта на Сайте.

6. ПРИОСТАНОВЛЕНИЕ ИЛИ ПРЕКРАЩЕНИЕ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ

Любое нарушение Участником настоящих Условий участия, неисполнение платежного обязательства (счет за проживание в отеле, счет-фактура или любое иное обязательство) в связи с товарами и услугами, предлагаемыми отелями, группой Accor или их партнерами, либо связанные с программой ALL – Accor Live Limitless, либо мошенническое использование карты или Баллов, предоставление подложной информации и/или наносящие ущерб или заслуживающие порицания поступки Участника или любого сопровождающего его лица (в частности, достойное сожаления, злонамеренное или оскорбительное поведение в отношении персонала отеля, клиентов, сотрудников отдела обслуживания клиентов или любых других лиц, имеющих отношение к услугам, выгодам или иным преимуществам, предоставляемым отелям или группой Accor), в том числе во время мероприятий, организованных в рамках Программы, могут явиться основанием, по усмотрению ACCOR, для временного приостановления членства Участника в Программе или для аннуляции его членства без предварительного уведомления и без выплаты компенсации с последующей ликвидацией Баллов, начисленных на карту Участника в соответствии с условиями, изложенными в статье 12. Такое приостановление или аннуляция не затрагивают возможность компании ACCOR предъявить иск Участнику.

7. КАК ЗАРАБОТАТЬ БАЛЛЫ ALL - ACCOR LIVE LIMITLESS

7.1 Общие условия получения баллов.

Количество баллов. Баллы начисляются только в виде целых чисел. Если в результате применения шкалы начисления получается дробное число, то если дробная часть меньше 5, сумма начисляемых баллов округляется до ближайшего целого числа в меньшую сторону, а если дробная часть равна или больше 5, то сумма начисляемых баллов округляется до ближайшего целого числа в большую сторону.

Конвертация местной валюты в Евро. Для целей начисления Баллов, суммы счетов, оплаченных в местной валюте за пределами зоны евро, будут конвертированы в евро до применения шкал начисления Баллов. Обменный курс, использованный отелем в момент Регистрации выезда, берется из валютно-финансовой базы данных банка Reuters.

Невозможность передачи преимуществ. Баллы и Статусные Ночи не подлежат передаче другому лицу, являются строго именными и не могут быть уступлены.

Соглашаясь с Общими условиями участия в Программе, Участник признает и соглашается с тем, что Баллы не являются средством платежа и не имеют денежной ценности независимо от того, как они были получены. Денежная компенсация за потерянные или неиспользованные Баллы не предусмотрена.

Срок действия Наградных Баллов

Срок действия Наградных Баллов составляет 365 дней с даты совершения расходов, предусматривающих начисление баллов. Для Наградных Баллов, полученных по итогам пребывания в отеле-участнике, предусматривающего начисление баллов, такой датой считается дата Регистрации выезда из отеля. Для Наградных баллов, заработанных за проведение мероприятия, предусматривающего начисление баллов, по предложению Meeting Planner, такой датой считается дата их начисления.

Срок действия наградных баллов, накопленных участником, продлевается на 365 дней при каждом получении наградных баллов в результате соответствующего критериям проживания в отелях, участвующих в программе, или в рамках предложения по питанию (Dining Offer).

Если такое продление не происходит, то все наградные баллы в учетной записи, независимо от способа их получения, будут аннулированы без уведомления и без возможности их восстановления или передачи.

7.2 Получение баллов за соответствующее критериям проживание в отеле

Условия эффективной реализации проживания в соответствии с критериями программы. Когда участник осуществляет соответствующее критериям проживание в одном из отелей, участвующих в программе, включая по крайней мере одну оплаченную ночь, лично проведенную в отеле участником, на его счет зачисляются наградные и статусные баллы в соответствии со сроком его пребывания. В случае дневного пребывания в отеле начисляются только наградные баллы. Статусные баллы при этом не начисляются.

7.2.1 Тарифы, предусматривающие начисление Баллов

Только пребывания, забронированные по тарифам, предусматривающим начисление Баллов, дают Участнику право на получение преимуществ в рамках Программы.

Тарифы, предусматривающие начисление Баллов, включают все стандартные, корпоративные и рекламные тарифы, но НЕ включают следующие:

- тарифы на размещение при групповом бронировании с выставлением общего счета за проживание, полностью оплачиваемого организатором (кроме специального предложения Meeting Planner);
- тарифы для экипажей (авиакомпаний, транспортных и других компаний и т. д.);
- Тарифы Heartist Rates (для сотрудников Accor, а также компаний-партнеров и поставщиков услуг группы Accor);

- тарифы для туроператоров.

Ставки, соответствующие критериям использования баллов, обычно публикуются на Сайте. Участнику будет предложено использовать баллы Rewards для бронирования на этапе оплаты, как только выбран сайт, резервирование и выбранный тариф позволят это сделать.

7.2.2 Расходы, позволяющие получать баллы за соответствующее критериям проживание в отеле

Только следующие расходы дают право зарабатывать Баллы, при условии, что эти расходы были полностью оплачены и что Участник фактически проживал в отеле:

- расходы на проживание Участника в номере отеля и, в соответствующем случае, расходы за еще один номер в том же отеле в тот же день (в сумме максимум два оплачиваемых номера) при условии, что (i) Участник проживает в одном из этих двух номеров, и (ii) что второй номер не занят другим Участником. Примечание: хотя Участник может получать Баллы за расходы на проживание в двух номерах, Статусные Ночи засчитываются только за номер, занимаемый Участником;
- расходы, относящиеся к услугам VERYCHIC, забронированным на сайте all.accor.com; при этом за расходы, осуществленные непосредственно на сайте verychic.com, Баллы не начисляются;
- расходы по оплате дополнительных услуг, включая мини-бар, телефонные разговоры, обслуживание в номере, платное телевидение, ресторан и бар в отеле;
- Расходы по процедурам талассотерапии или бальнеотерапии, проводимым в спа-центре с морской водой Thalassa при отеле

Вместе с тем, в случае изменения оформленной Участником брони во время пребывания и если оплата производится третьим лицом, Участник, сделавший изначальную бронь, сможет заработать Баллы за измененное пребывание при условии, что третье лицо (i) не является Участником и (ii) проживает в том же номере, что и указанный Участник.

Схема расчетов для начисления баллов. Сумма Баллов рассчитывается на основании всей суммы расходов по выставленному счету без учета налогов. Такой счет должен быть полностью оплачен, т.е. платеж должен быть принят и подтвержден отелем. Следовательно, если Участник не оплачивает счет полностью или частично, в частности, если он блокирует оплату по чеку, выписывает чек без обеспечения или опротестовывает оплату, сделанную по банковской карте, то Баллы и Статусные Ночи по данному счету Участнику начислены не будут.

Правила, касающиеся начисления Баллов за расходы, перечисленные ниже, различаются в зависимости от инфраструктуры и политики каждого отеля-участника:

- бизнес-центр;
- покупки в сувенирном магазине;
- продукция и услуги спа;
- парикмахерские;

- салоны красоты;
- плата за пользование полем для игры в гольф;
- парковка;
- прачечная.

Расходы, не соответствующие критериям программы. Нижеперечисленные расходы не предусматривают получения Баллов:

- дополнительные расходы (даже если они оплачиваются в отеле) в рамках проживания, не предусматривающего начисление Баллов; исключение составляют расходы в ресторанах, соответствующие условиям, указанным выше;
- налоги (в частности НДС), чаевые, расходы на проезд в такси, трансфер до/из отеля, сборы за обслуживание и другие применимые сборы;
- авансы;
- расходы, понесенные в рамках организации семинара компании, банкета или любого иного события, включая частные события, которые полностью оплачиваются Участником (кроме предложений Meeting Planner);
- все сборы и расходы, не указанные в качестве предусматривающих получение Баллов.

7.2.3 Шкала получения наградных баллов за соответствующее критериям проживание в отеле

Программа предлагает пять Статусов, которые присваиваются согласно количеству заработанных Статусных Баллов или Статусных Ночей: Classic, Silver, Gold, Platinum, Diamond, а также Статус, доступный только по приглашению.

Доступ к Статусу по приглашению предоставляется на исключительное усмотрение группы Ассог. Соответствующим Участникам будет направлено приглашение на получение доступа к этому Статусу. Они будут уведомлены о связанных с ним преимуществах, а также особых положениях и условиях.

Шкала начисления Наградных Баллов для каждого Статуса представлена в таблице ниже из расчета на 10 евро расходов, являющихся основанием для начисления Баллов.

ЗА КАЖДЫЕ 10 ЕВРО, ЗАПЛАЧЕННЫЕ В СООТВЕТСТВИИ С КРИТЕРИЯМИ ПРОГРАММЫ (за исключением услуг спа-центра с морской водой Thalassa)

СТАТУС	КОЛИЧЕСТВО НАГРАДНЫХ БАЛЛОВ, ЗАРАБОТАННЫХ В ОТЕЛЯХ БРЕНДОВ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРОГРАММЕ (ИСКЛЮЧАЯ МАМА SHELTER, ADAGIO, ADAGIO ACCESS, IBIS, IBIS STYLES, IBIS BUDGET*, MANTRA, PEPPERS, ART SERIES, GREET, JO&JOE)	КОЛИЧЕСТВО НАГРАДНЫХ БАЛЛОВ, ЗАРАБОТАННЫХ В ОТЕЛЯХ МАМА SHELTER, IBIS* И IBIS STYLES	КОЛИЧЕСТВО НАГРАДНЫХ БАЛЛОВ, ЗАРАБОТАННЫХ В mANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES И ADAGIO (ИСКЛЮЧАЯ ADAGIO ACCESS),	КОЛИЧЕСТВО НАГРАДНЫХ БАЛЛОВ, ЗАРАБОТАННЫХ В ADAGIO ACCESS, IBIS BUDGET*, JO&JOE И GREET
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER	31	15.5	12.5	6.25
GOLD	37	18.5	15	7.5
PLATINUM И ВЫШЕ	44	22	17.5	8.75

* Отели, работающие под брендом *ibis budget*, участвуют в программе не во всех странах. (см. Список участвующих брендов и не участвующих отелей и брендов [здесь](#)).

В спа-центрах с морской водой Thalassa действует шкала начисления баллов, применяемая брендом отеля, в котором пребывает участник программы.

Статус во время выезда. В том случае, когда Статус Участника меняется в период между бронированием и Регистрацией выезда из отеля, для начисления Наградных Баллов будут действовать правила Статуса, существующего на момент регистрации выезда. За проживание в несколько ночей подряд Участник получает одно начисление Наградных Баллов при оплате полной суммы счета.

7.2.4 Шкала получения статусных баллов за соответствующее критериям проживание в отеле

В нижеследующей таблице приводится шкала начисления Статусных Баллов из расчета на 10 евро расходов, являющихся основанием для начисления Баллов.

НА 10 ЕВРО РАСХОДОВ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ ОСНОВАНИЕМ ДЛЯ НАЧИСЛЕНИЯ БАЛЛОВ

СТАТУС	КОЛИЧЕСТВО СТАТУСНЫХ БАЛЛОВ, ЗАРАБОТАННЫХ В ОТЕЛЯХ БРЕНДОВ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРОГРАММЕ (ИСКЛЮЧАЯ МАМА SHELTER, ADAGIO, ADAGIO ACCESS, IBIS И IBIS STYLES, IBIS BUDGET*, MANTRA, PEPPERS, ART SERIES, GREET, JO&JOE)	КОЛИЧЕСТВО СТАТУСНЫХ БАЛЛОВ, ЗАРАБОТАНН ЫХ В ОТЕЛЯХ МАМА SHELTER, IBIS* И IBIS STYLES	КОЛИЧЕСТВО СТАТУСНЫХ БАЛЛОВ, ЗАРАБОТАННЫ Х В mANTRA, PEPPERS, BREAKFREE, ART SERIES И ADAGIO (ИСКЛЮЧАЯ ADAGIO ACCESS)	КОЛИЧЕСТВО СТАТУСНЫХ БАЛЛОВ, ЗАРАБОТАННЫХ В ADAGIO ACCESS, IBIS BUDGET*, JO&JOE И GREET
CLASSIC	25	12.5	10	5
SILVER				
GOLD				
PLATINUM И ВЫШЕ				

* Отели, работающие под брендом *ibis budget*, участвуют в программе не во всех странах. (см. список участвующих и не участвующих отелей и брендов [здесь](#)).

Независимо от Статуса Участника, Статусные Баллы действительны до 31 декабря календарного года, в течение которого они были заработаны. Начисление Статусных Баллов осуществляется с даты Регистрации отъезда из отеля.

7.3 Получение наградных баллов в рамках предложения по питанию (бары и рестораны; помимо проживания в отеле)

Программа лояльности ALL - Accor Live Limitless позволяет ее участникам получать наградные баллы не только при проживании в отелях, но и в участвующих в программе ресторанах и барах Ассор (см. [карту здесь](#)). Услуги кейтеринга, оказываемые в рамках частного фуршета, с внесением задатка или платежа до или после даты фактического оказания услуг не участвуют в предложении по питанию.

За каждый евро, потраченный в участвующих в программе ресторанах и барах, участник может заработать 1 балл.

Наградные баллы будут начислены не позднее чем через 7 дней с даты их получения участником.

Платеж должен быть реализован (то есть по нему не должно быть отказа) и проведен в ресторане или баре, участвующем в программе, непосредственно по окончании обслуживания.

Подтверждение платежа. Квитанцию об оплате и предоставлении услуг можно получить непосредственно у сотрудников ресторана или бара. Такая квитанция

обязательно требуется в качестве доказательства при обработке претензий, касающихся оплаты и расходов, а также использования или получения наградных баллов.

Компания Ассор оставляет за собой право отказать участнику в приеме платежа или отменить его в рамках мер по борьбе с мошенничеством.

Кредитные баллы. Технические условия для начисления баллов и способы оплаты, предоставляемые в учреждениях, могут отличаться. В некоторых отелях для получения наградных баллов в рамках предложения по питанию требуется зарегистрировать платежную карту в приложении ALL и дать согласие на ее привязку к программе ALL.

В некоторых ресторанах, участвующих в программе (список ресторанов можно найти [здесь](#), оплатить счет наградными баллами можно исключительно через приложение Accor - All.

7.3.1 Оплата через приложение Accor All

Оплата счета. Оплата счета Участником в ресторане и/или баре через приложение Accor All подразумевает, что Участник:

- Учетная запись участника активирована должным образом;
- оплата производится через приложение All, при этом ответственность за проверку соответствия заказа, указанного в приложении, фактическому заказу в баре или ресторане несет участник программы. В случае ошибки, связанной с неправильным отображением заказа в приложении, никакие претензии к бару/ресторану или Ассор не могут быть предъявлены.

Участнику сообщается, что соответствующему ресторану или бару передается следующая информация: (i) сведения об оплате счета, осуществленной и зарегистрированной через приложение; и (ii) личные данные получателей услуг, а именно имена и фамилии участников программы.

Во время оплаты счета у Участника есть выбор: оплатить счет своего столика полностью или частично. Каждый Участник может ввести любую сумму, которую он хочет заплатить, в соответствующее поле. Счет столика не будет считаться оплаченным, пока не будет внесена вся сумма счета.

Если счет был разделен между несколькими Участниками, каждый Участник получит то количество Наградных Баллов, которое соответствует сумме, оплаченной им через приложение.

Технические способы оплаты

Квитанцию об оплате и предоставлении услуг можно получить непосредственно у сотрудников ресторана или бара. Такая квитанция обязательно требуется в качестве доказательства при обработке претензий, касающихся оплаты и расходов, а также использования или получения наградных баллов.

Компания Ассор оставляет за собой право отказать участнику в приеме платежа или отменить его в рамках мер по борьбе с мошенничеством.

7.3.2 Оплата через платежный терминал

Чтобы получать Наградные Баллы за операции, осуществленные в участвующих в программе ресторанах и барах, Участник должен:

- i. зарегистрировать отвечающую требованиям платежную карту Visa или American Express (см. пункт «Требования к платежным картам» ниже) в клиентском аккаунте программы ALL – Accor Live Limitless;
- ii. привязать эту карту к функции получения Наградных Баллов без проживания для подтверждения осуществляемых по карте операций и получения Наградных Баллов;
- iii. Оплата счета в отеле с помощью соответствующей требованиям карты Visa или American Express, ранее привязанной к учетной записи участника программы.

Требования к платежной карте

Платежная карта должна отвечать следующим требованиям:

- i. быть выпущенной Visa или American Express (при этом требованиям соответствуют только карты, выпущенные в США и Великобритании);
- ii. относиться к платежной системе Visa или American Express, то есть платежная карта Visa или American Express, выпущенная совместно с другой платежной системой, не отвечает требованиям. Например, карта Visa, American Express или Mastercard, выпущенная совместно с брендом «СВ» платежной системы «СВ», не отвечает требованиям;
- iii. К карте, предъявляемой участником программы ALL - Accor Live Limitless, должен быть привязан принадлежащий ему банковский счет.
- iv. Можно использовать баллы.

Привязка платежной карты к услугам и товарам без проживания

Участник может привязать к учетной записи не более пяти (5) соответствующих требованиям платежных карт. При желании отменить привязку одной из своих карт к функциям, не связанным с размещением в отеле, участнику нужно просто удалить ее из своей учетной записи. После этого для получения по этой карте наградных баллов, не связанных с проживанием в отеле, участнику потребуется зарегистрировать и привязать ее заново.

Участник обязуется проверять и, при необходимости, обновлять информацию о картах, привязанных к его учетной записи.

7.4 Получение Наградных Баллов у партнеров Программы

Существует также возможность получить Наградные Баллы у Партнеров Программы в соответствии с конкретными условиями каждого Партнера, с которыми можно ознакомиться в разделе «Программа лояльности» на Сайте.

7.5 Спецпредложения и рекламные акции

Участники также могут зарабатывать Наградные Баллы в рамках спецпредложений или рекламных акций Программы. При этом Наградные Баллы начисляются только при соблюдении особых условий, объявленных Участникам и применяемых к каждому из этих предложений или к каждой такой акции.

8. СТАТУСЫ

В течение периода участия в программе можно получить более высокий статус при достижении требуемого количества статусных ночей или статусных баллов в соответствии с таблицей ниже.

СТАТУС	КОЛИЧЕСТВО УЧИТЫВАЕМЫХ НОЧЕЙ ПРОЖИВАНИЯ	КОЛИЧЕСТВО НАКОПЛЕННЫХ СТАТУСНЫХ БАЛЛОВ
SILVER	10	2000
GOLD	30	7000
PLATINUM	60	14000
DIAMOND	Не применяется	26 000

В начале каждого года (N) осуществляется подсчет удовлетворяющих требованиям Статусных Ночей и Статусных Баллов, заработанных Участником за прошедший календарный год (N-1).

- Если за год N-1 Участник достиг установленного порога, позволяющего сохранить действующий Статус либо получить более высокий Статус, то он сохраняет Статус года N-1 на следующий календарный год.
- Если в течение года N-1 участник не достиг ни одного из пороговых значений, позволяющих ему сохранить свой статус, он теряет этот статус. Счетчики статусных ночей или статусных баллов сбрасываются до нуля 1 января каждого календарного года.

Использование Наградных Баллов не влияет на сохранение или изменение Статуса.

9. ПРЕИМУЩЕСТВА И УСЛУГИ ОТЕЛЕЙ, УЧАСТВУЮЩИХ В ПРОГРАММЕ

9.1 Преимущества и услуги Программы, предназначенные для всех Участников

Получить положенные по Статусу привилегии может только сам Участник – держатель карты лояльности.

Такие привилегии предоставляются только для проживаний, предусматривающих начисление Баллов, за исключением бронирований для Дневного использования (согласно определению, приведенному в данных условиях).

Более подробную информацию о таких привилегиях можно найти в разделе «Программа лояльности» на Сайте all.accor.com.

9.2 Гарантия наличия

Гарантия наличия свободного номера (предоставляется Участникам, имеющим статус Gold и выше) до прибытия в отель предоставляется при следующих особых условиях:

- гарантия покрывает только наличие свободного номера, а не номера конкретного типа;
- бронирование должно осуществляться до 12 часов дня (по местному времени страны нахождения отеля), а также как минимум за три дня (для обладателей статуса Gold) или за два дня (для обладателей статуса Platinum и выше) до планируемой даты заезда в отель;
- Участник должен запросить гарантию наличия номера в момент бронирования;
- в отелях, определенных как относящиеся к категории «resorts» (курорты), а также в учреждениях Thalassa sea & spa, гарантия наличия номера действует только в отношении пребывания минимальной продолжительностью в семь ночей;
- гарантия наличия номера применяется исключительно в отношении проживания, забронированного через каналы продаж Accor и оплаченного по стандартному или полному тарифу (кроме специальных приложений и скидок) за один номер (номер Участника). В случае, если Участник бронирует несколько номеров, гарантия наличия номера действительна только в отношении номера, в котором будет проживать Участник, не распространяясь на дополнительные номера;
- в случае если отель не соблюдает вышеупомянутую гарантию, он обязуется переселить Участника, независимо от его статуса, в другой отель Accor или в отель аналогичной категории. При переселении Участника в отель, не входящий в группу Accor, персонал отеля, гарантировавшего наличие номера, возмещает Участнику (при представлении Участником подтверждающего счета) разницу в цене за проживание в первую ночь, а также понесенные транспортные расходы. Все расходы на размещение в эту ночь (цена, уплаченная Участником, а также доплата к цене, возмещенная отелем) будут являться основанием для начисления Баллов и Статусных ночей;
- гарантия наличия номера применяется ко всем отелям-участникам брендов Raffles, Orient Express, Banyan Tree, Delano, Sofitel Legend, Fairmont, SLS, SO/, Sofitel, The House of Originals, Rixos, Mantis, MGallery, Art Series, Mondrian, Pullman, Swissôtel, Angsana, 25hours, Hyde, Mövenpick, Grand Mercure, Peppers, The Sebel, Mantra, Novotel, Mercure, Mama Shelter, Tribe, Breakfree, ibis, ibis Styles и ibis *budget* (в Японии, Южной Корее и Польше), greet and Jo&Joe, и не распространяется на отели и бренды, фигурирующие в списке не участвующих отелей и брендов, а также на отели 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, Peppers Blue on Blue Resort, Peppers Bluewater Resort, Peppers Cradle Mountain, Peppers Moonah Links, Peppers On the Point, Peppers Parihua Martinborough, Peppers Soul, Peppers The Sands, Mercure Courchevel, Mercure Chamonix les Bossons, Mercure Les Deux Alpes 1800, Mercure Chamonix Centre, Mercure Saint Lary Sensoria, Mercure Les Arcs 1800, Mercure Brides Les Bains Grand Hotel des Thermes.

- Гарантия доступности не распространяется на определенные даты. Регулярно обновляемый официальный календарь дат, на которые не распространяется гарантия доступности, можно найти на сайте all.accor.com. Участник должен учитывать это перед каждым бронированием, в рамках которого желает воспользоваться данной гарантией (даты, в которые не действует гарантия доступности, см. [здесь](#)).

9.3 Особое преимущество: бонус Suite Night Upgrade (повышение категории номера до люкса на одну ночь)

9.3.1 Определение

Suite Night Upgrade (повышение категории номера до люкса на одну ночь) — это преимущество, предназначенное для участников уровня Platinum и выше. Оно позволяет провести — в некоторых участвующих отелях группы Accor — одну ночь в номере категории люкс по тарифу номера, выбранного Участником при бронировании, которое должно быть сделано заранее.

9.3.2 Участвующие отели, в которых можно использовать Suite Night Upgrade

Использовать купоны Suite Night Upgrade можно только в отелях группы Accor, предоставляющих эту возможность (список отелей, не предоставляющих ее, представлен [здесь](#)). В этот список могут вноситься изменения.

Чтобы предлагать это преимущество, отель должен иметь в своем номерном фонде «номера» и «люксы». Отели, предлагающие размещение другого типа (бунгало, виллы и т.д.), исключены из списка, и в них нельзя использовать Suite Night Upgrade.

9.3.3 Условия получения

Как только Участник достигает или становится обладателем статуса Platinum (в соответствии со статьей 8 Общих условий участия), он получает на свой аккаунт два (2) Suite Night Upgrades.

Когда Участник уровня Platinum накапливает 18 000 Статусных Баллов, он получает на свой аккаунт третий Suite Night Upgrade.

Затем Участник будет получать по одному дополнительному Suite Night Upgrade за каждые следующие 4 000 Статусных Баллов, то есть, четвертый Suite Night Upgrade — когда баланс будет составлять 22 000 Статусных Баллов, пятый — при балансе в 26 000

Статусных Баллов и так далее. За календарный год можно получить не более двенадцати (12) Suite Night Upgrades.

Бонус Suite Night Upgrade действителен на одну (1) ночь. Участник может использовать несколько Suite Night Upgrades во время пребывания продолжительностью несколько ночей подряд при условии, что он располагает необходимым количеством Suite Night Upgrades на своем аккаунте.

Бонусы Suite Night Upgrade имеют срок действия до 31 декабря года, следующего за годом их выдачи (календарный год N+1). Продление срока действия Suite Night Upgrade до или после даты его истечения невозможно.

Бонусы Suite Night Upgrade начисляются только на аккаунт Участника и могут просматриваться онлайн на Сайте и в мобильном приложении Accor All. Бонусы Suite Night Upgrade не выпускаются в бумажном формате и не могут быть высланы по электронной почте.

Однако при получении бонуса Suite Night Upgrade Участник оповещается по электронной почте о его поступлении на аккаунт.

9.3.4 Условия использования

Обязательное бронирование. Чтобы во время пребывания использовать один или несколько купонов Suite Night Upgrade, необходимо сообщить об этом намерении до прибытия.

Купоны Suite Night Upgrade нельзя добавить в уже существующее бронирование и можно использовать только для нового бронирования.

Такое бронирование можно выполнить по телефону, в одном из центров бронирования Accor или в одном из отелей, где действуют купоны Suite Night Upgrade, за исключением отелей Fairmont, Raffles и Swissôtel. Для отелей этих трех брендов бронирование возможно только через центр бронирования Accor.

Участник может забронировать несколько номеров и (или) апартаментов, но использовать можно будет только один купон Suite Night Upgrade и только для номера, в котором проживает участник.

Проживание в течение нескольких ночей. Если Участник планирует остановиться в отеле на несколько ночей, но у него имеется только один (1) Suite Night Upgrade, то он может остаться в люксе на весь срок пребывания. Он сможет использовать Suite Night Upgrade в счет одной ночи, но должен будет оплатить остальные ночи пребывания по полному тарифу за этот люкс. Если Участник не желает бронировать люкс по предложенному тарифу, то ему необходимо сделать другую бронь на остальные ночи пребывания, выбрав другой тип номера. Это подразумевает смену номера во время пребывания.

Если бронирование сделано на несколько суток по одинаковому тарифу, то бонус Suite Night Upgrade по умолчанию будет использован в счет первой ночи проживания.

Если бронирование сделано на несколько суток по меняющемуся тарифу (например, разные тарифы на каждую ночь), то Suite Night Upgrade по умолчанию будет использован в счет самой дорогой ночи, отвечающей условиям.

В зависимости от наличия мест при бронировании консультант Службы бронирования может предложить Участнику разные виды люксов, соответствующие разным типам номеров, с соответствующими тарифами.

Даты, в которые не действует гарантия доступности. Для купонов Suite Night Upgrade действуют те же исключения, что и для гарантии доступности, предлагаемой в рамках программы. Официальный календарь дат, на которые гарантия наличия номера не распространяется, публикуется для Участников на сайте all.accor.com и регулярно обновляется. Участнику следует сверяться с этим календарем перед каждым бронированием, для которого он желает получить данную гарантию (Доступные даты приведены на странице «Преимущества и статусы» в разделе «Гарантия номера»). См. даты-исключения [здесь](#).

9.3.5 Предоставляемые номера

Номера, которые могут быть предложены, отличаются в разных отелях, в которых допускается использование данного бонуса. Некоторые люксы систематически исключаются из предложения – например, президентские или эксклюзивные люксы.

Каждый тип номеров, предлагаемых в рамках данного преимущества, соответствует определенному типу номеров категории люкс в соответствующих отелях.

Использование Suite Night Upgrade возможно при наличии свободного люкса в момент бронирования.

9.3.6 Допустимые тарифы

Допускается бронирование по всем публичным тарифам (включая Тариф участника программы ALL - Accor Live Limitless и программы AccorPlus) и промотарифам, за исключением:

- исключаемых тарифов, указанных в статье 7.1 — «Тарифы, предусматривающие начисление Баллов» Общих условий участия;
- Семейных предложений;
- «Пакетных» тарифов;
- тарифов на Дневное проживание;
- корпоративных тарифов;
- тарифов по картам подписки ibis Business и Accor Business Plus

9.3.7 Условия изменения и отмены

В отношении бронирований с использованием бонусов Suite Night Upgrade действуют обычные условия продажи. В этих условиях оговаривается, возможно ли или нет изменить или отменить бронирование бесплатно.

В случае отмены бронирования, сделанного до пребывания и согласно условиям продажи, принятым во время бронирования, возможность возмещения стоимости бронирования, определяется условиями продажи.

При этом если участник отменяет бронирование, для которого было использовано один или несколько купонов Suite Night Upgrade, до даты заезда, купоны будут автоматически возвращены на его счет в течение семи (7) дней.

Изменение дат бронирования, для которого используются купоны Suite Night Upgrade, невозможно. Такое бронирование следует отменить, а затем создать новое (без гарантии наличия номеров и сохранения стоимости).

В случае неявки в день заезда или досрочного отъезда купон Suite Night Upgrade не будет возвращен участнику.

9.3.8 Несовместимые преимущества

Бонусы Suite Night Upgrade нельзя использовать одновременно со следующими преимуществами:

- использование Наградных Баллов при бронировании;
- использование ночи Stay Plus (преимущество, предлагаемое участникам программы по подписке Accor Plus);
- повышение категории номера при наличии свободных номеров, которое предлагается участникам со статусом Gold и выше.
- политика «Гарантии лучшей цены».

9.3.9 Ответственность Участника

Accor оставляет за собой право без предварительного уведомления признать недействительным любой Suite Night Upgrade, который мог быть перепродан или передан другому пользователю — иному, чем Участник, являющийся его получателем, или мог быть приобретен посредством способов, которые считаются мошенническими.

9.4 Бесплатный завтрак

Это преимущество для участников со статусом Diamond и выше заключается в предоставлении стандартного бесплатного завтрака в выходные (кроме обслуживания в номере и чаевых) в отелях, участвующих в программе. Преимущество распространяется на участника и гостей, зарегистрированных в номере участника, в часы завтрака, установленные в отеле.

во время бронирования участник может выбрать конкретные предложения, которые включают завтрак в соответствующие ночи (только ночи в выходные дни). Эти предложения доступны по следующим прямым каналам:

- приложение Accor All,
- веб-сайт all.accor.com
- по телефону, связавшись напрямую с отелем или колл-центром группы Accor.

Преимущество не суммируется с любыми специальными предложениями (кроме Тарифа участника).

В случае бронирования нескольких номеров воспользоваться бесплатным завтраком могут только лица, проживающие в одном номере с участником, оформившим бронирование.

В случае прибытия в отель без бронирования или без выбора этого специального предложения во время бронирования участник программы может запросить подачу завтрака в выходные дни при регистрации.

При этом если участник при бронировании выбирает тариф (отличный от тарифа, соответствующего этому предложению с бесплатным завтраком), который уже включает завтрак на весь период пребывания, никаких вычетов стоимости завтрака из общей суммы (или возмещения средств, если бронирование было предоплачено) задним числом в выходные дни не предусмотрено.

Ночи, на которые распространяется это преимущество, зависят от страны, в которой находится отель:

- Ночи четверга и пятницы для следующих стран: Объединенные Арабские Эмираты, Катар, Бахрейн, Иордания, Египет, Алжир, Оман, Саудовская Аравия, Кувейт, Ирак, Сирия, Судан, Ливия и Коморские острова – то есть бесплатный завтрак утром пятницы и субботы.
- Ночи пятницы и субботы для остальных стран мира – то есть бесплатный завтрак утром субботы и воскресенья.

В Азиатско-Тихоокеанском регионе это преимущество доступно Участникам в течение всей недели при статусе Platinum и выше в следующих отелях и курортах, участвующих в программе:

Отели с представительским лаунджем предоставляют завтрак в представительском лаундже.

В отелях без представительского лаунджа завтрак сервируется в ресторане отеля.

Это предложение не распространяется на лаунджи Gold в отелях Fairmont.

Это предложение доступно не во всех отелях, участвующих в программе ALL – Accor Live Limitless. Например, отели, в которых нет ресторанов, и отели, которые предлагают только тарифы с завтраком, исключены из этого предложения. Полный список отелей-участников доступен по [ссылке](#).

9.5 Дарение статуса Gold выбранному вами лицу

Участник, имеющий статус Diamond, может предоставить статус Gold выбранному им лицу (далее – «Выгодоприобретатель»).

Условия приемлемости:

- Выгодоприобретатель должен быть участником Программы и обладать статусом Classic или Silver.
- Участник и Выгодоприобретатель обязаны принять настоящие Общие условия участия и иметь активный аккаунт (а не аккаунт, действие которого приостановлено, прекращено, или который более не активен).

Это преимущество предоставляется только один (1) раз до даты истечения срока действия текущего Статуса Участника. После предоставления Выгодоприобретателю статуса Gold, Участник больше не сможет воспользоваться этим преимуществом до даты истечения срока действия своего Статуса и не сможет отменить или изменить эту операцию (например, если он передумал или неправильно указал Выгодоприобретателя). Если Участник не воспользуется этим преимуществом до даты истечения срока действия своего Статуса, он утратит возможность подарить статус Gold. Если Участник продлит свой статус на следующий год, он вправе еще раз воспользоваться этим преимуществом (без возможности суммирования, если он не воспользовался преимуществом в прошедшем году).

Чтобы подарить статус Gold, Участник должен перейти на страницу «Статус > Преимущества» в разделе «Мой аккаунт» веб-сайта all.accor.com и ввести адрес электронной почты, связанный с картой лояльности Выгодоприобретателя. Если Выгодоприобретатель удовлетворяет упомянутым выше условиям приемлемости, его статус сразу же повышается до уровня Gold, а он получает подтверждение по электронной почте с указанием фамилии и имени Участника, который сделал ему подарок. Участнику также будет направлено сообщение электронной почты с подтверждением использования преимущества и указанием полного имени Выгодоприобретателя.

Кроме того, Участник может воспользоваться этим преимуществом, связавшись с сотрудниками Клиентской службы и попросив их осуществить данную процедуру от его имени. Он должен сообщить при этом полное имя и адрес электронной почты, связанный с картой лояльности Выгодоприобретателя.

Выгодоприобретатель получает статус Gold с даты подтверждения, отправленного по электронной почте. Выгодоприобретатель будет пользоваться статусом Gold и связанными с ним преимуществами согласно определению в настоящих Общих условиях участия. При этом повышение статуса до уровня Gold не влечет за собой дополнительного начисления Статусных ночей, Статусных баллов или Наградных баллов.

Срок действия статуса Gold Выгодоприобретателя истекает в ту же дату, что и срок действия Участника, который его подарил. После этой даты Выгодоприобретатель обязан соблюдать правила повышения статуса до следующего уровня, изложенные в статье 8 настоящих Общих условий участия.

Если Участник желает предоставить статус Gold лицу, которое не является участником Программы, он обязан сначала пригласить Участника присоединиться к Программе, а затем выполнить условия, описанные выше.

Статус можно только подарить (передать полностью безвозмездно) и нельзя продать третьему лицу. В случае выявления какой-либо транзакции или любой другой попытки продать статус, предназначенный для дарения, Программа будет вынуждена аннулировать участие причастного к продаже Участника, а также, при необходимости, участие причастного Получателя статуса, в соответствии с условиями, изложенными в статье 12.2.

10. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ НАГРАДНЫХ БАЛЛОВ

Обратите внимание, что только владелец карты может использовать Наградные Баллы со своего аккаунта.

Участники могут использовать свои Наградные Баллы для обмена на Бонусы, например, следующие:

- Уменьшение суммы счета за проживание, соответствующее критериям программы;
- преимущества у определенных партнеров, в частности, путем конвертации наградных баллов в баллы других программ лояльности партнеров (например, в мили программ лояльности авиакомпаний);
- или
- продукты или услуги, приобретенные через интернет-магазин программы (Limitless Experiences) в странах, где она действует.

При использовании Наградных Баллов для получения скидки с суммы счета за проживание, предусматривающее начисление Баллов, действуют следующие правила:

- Участник в обязательном порядке должен присутствовать в отеле в течение всего пребывания и предъявить свою карту Участника;
- Наградные баллы можно использовать только для проживания, соответствующего условиям для накопления баллов по программе ALL - Accor Live Limitless (см. статью 7 общих условий программы);
- оплатить бронирование номера в отеле, участвующем в программе, наградными баллами можно на сайте all.com, в приложении Accor All, через телефонный центр бронирования Accor или непосредственно в отеле; кроме того, оплата наградными баллами возможна непосредственно на стойке регистрации отеля во время пребывания, соответствующего критериям программы;
- использовать наградные баллы можно только в количестве, кратном 2000 баллам, что обеспечивает снижение цены на 40 евро, включая все налоги на проживание или расходы на месте; участник не может использовать наградные баллы в количестве, обеспечивающем уменьшение выше общей стоимости проживания или соответствующих расходов; для оплаты суммы, не покрываемой полученной скидкой, участник должен воспользоваться стандартными способами, действующими онлайн или в отеле;
- если бронирование делается по тарифу, требующему предоплаты (без возможности отмены и изменения брони), то оплата только Наградными Баллами не допускается, часть суммы должна быть оплачена кредитной или дебетовой картой;
- нельзя использовать наградные баллы для оплаты дневного пребывания;
- при бронировании с использованием наградных баллов на сайте all.com можно использовать до 1 000 000 баллов с шагом в 2000 баллов;
- Наградные Баллы можно использовать непосредственно в отеле в любой момент во время проживания, предусматривающего начисление баллов, в период между Регистрацией заезда и отъезда Участника;

- в случае использования Наградных Баллов для получения скидки со стоимости размещения или с суммы расходов, оплачиваемых не в евро, а в другой валюте, конвертация валют осуществляется по справочному обменному курсу группы Accor, взятому из базы данных Multidevises (валютно-финансовая база данных банка «Reuters»). Этот курс применяется в следующих случаях:

- во время регистрации отъезда из отеля, при расчете с использованием Наградных Баллов по брони, не требующей предоплаты;
 - во время оплаты с использованием Наградных Баллов по брони, требующей предоплаты;
 - во время запроса на использование Наградных баллов прямо в отеле в течение проживания;
- Возврат использованных Баллов на счет Участника возможен в следующих случаях:
- при автоматической отмене бронирования, сделанного с использованием Наградных Баллов, в связи с тем, что не удалось совершить платеж или платеж был отклонен;
 - при отмене Участником бронирования, сделанного с использованием Наградных Баллов, до заезда в отель — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования;
 - если Участник изменяет бронь, сделанную с использованием Наградных Баллов, и в результате требуется меньшее количество Наградных Баллов, чем при изначальном бронировании, — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования (кроме случаев, когда Участник уже зарегистрировал заезд);
 - в случае незаезда Участника в отель по брони, сделанной с использованием Наградных Баллов, — для тарифов с возможностью отмены и изменения бронирования (выставляется счет за первую ночь проживания);
- Наградные Баллы не возвращаются, если Участник отменяет или изменяет бронь, сделанную с использованием Наградных Баллов, по тарифу, не предусматривающему такой возможности;
- Наградные Баллы не возвращаются, если срок их действия истек в период между бронированием и отменой забронированного пребывания, предусматривающего начисление баллов, если такое бронирование было сделано с использованием Наградных Баллов;
- Наградные Баллы, потраченные непосредственно в участвующем отеле во время проживания, не могут быть возвращены, если Участник уже дал отелю авторизацию на их использование;

Некоторые отели-участники не принимают Наградные Баллы для оплаты питания. Со списком таких отелей можно ознакомиться [здесь](#).

- за проживания и расходы, предусматривающие начисление баллов в соответствии с определением в настоящих Общих условиях участия и полностью

оплачиваемые Наградными Баллами, новые Баллы не начисляются. Однако Участник имеет право на начисление Статусных Ночей, если проживание соответствует всем условиям такого начисления, изложенным в Общих условиях участия в Программе.

- если проживание или расходы, предусматривающие начисление баллов, осуществляются с частичной оплатой Наградными Баллами, то Баллы начисляются на остаток суммы после вычета Наградных Баллов.

- использовать Наградные Баллы для оплаты деловых мероприятий (семинаров, конференций и т.д.) может только физическое лицо, подписанное на предложение для организаторов деловых мероприятий Meeting Planner, в соответствии с условиями этого предложения, ознакомиться с которыми можно [здесь](#).

Получение вознаграждений от партнеров (в частности, конвертация в баллы других программ лояльности) зависит от соблюдения всех условий, установленных соответствующим партнером (количество наградных баллов, необходимое для получения вознаграждения, даты, доступность и т. д.). Если партнер разрешает конвертацию наградных баллов нашей программы лояльности, эта процедура может производиться только на счет, зарегистрированный в системе партнера под тем же именем, что и в нашей программе. После первой конвертации происходит привязка учетной записи в нашей программе с учетной записью в программе партнера: после этого данную учетную запись в программе партнера нельзя привязать к другой учетной записи в нашей программе.

Наградные Баллы не возвращаются, если срок их действия истек в период между активированием конвертации и отклонением транзакции со стороны партнерской программы;

С этими условиями можно ознакомиться в разделе сайта all.accor.com, посвященном Партнерам Программы.

Получение Бонусов в магазине Limitless Experiences регламентируется общими условиями использования магазина и общими условиями каждого партнера, чьи товары или услуги предлагаются к заказу. Участник может ознакомиться с этими условиями, и ему будет предложено принять эти условия при каждом размещении заказа в магазине.

Вознаграждения, полученные в магазине Limitless Experiences с помощью наградных баллов, не подлежат перепродаже.

Ни при каких обстоятельствах использование Наградных Баллов не может являться основанием для получения денежных средств в какой бы то ни было форме, в том числе не предусматривает денежного возмещения.

Для целей использования Наградных Баллов Участник соглашается с тем, что информация о транзакции, зарегистрированная в компьютерных системах, используемых ACCOR, будет являться доказательством осуществления этой транзакции, пока не будет доказано иное.

11. ЗАПРОСЫ В ОТНОШЕНИИ АККАУНТА УЧАСТНИКА

11.1 Оформление жалобы на начисление баллов в отелях, участвующих в программе

В случае, если по прошествии семи дней с момента Регистрации выезда Участника из гостиницы Баллы не были начислены ему за проживание, предусматривающее начисление баллов, он будет иметь право требовать начисления причитающихся ему Баллов в течение 6 месяцев со времени его пребывания в отеле. Для предъявления такой претензии Участник должен следовать процедуре «Сообщить о недостающих баллах», которая доступна в аккаунте Участника или только в рубрике «Связаться с нами» раздела «Помощь» на сайте all.com ([ссылка](#)).

Для того чтобы запрос Участника был рассмотрен, к нему должна быть приложена копия оплаченного счета в соответствующем отеле. Такой счет не должен содержать пометок от руки, а должен содержать только ту информацию, которую внес в этот счет отель, и обязательно быть выписан на имя Участника, предъявляющего претензию.

Перерасчет на основании обоснованной жалобы приведет к правильному учету наградных и статусных баллов участника программы за календарный год, в течение которого имело место пребывание, с которым связана данная жалоба. Если при учете недостающих статусных баллов участник достигает более высокого статуса в соответствии с правилами, описанными в статье 8 выше, то этот статус будет действовать в течение оставшейся части текущего календарного года.

Если Участнику несправедливо отказали в начислении Баллов или предоставлении привилегии, соответствующей его/ее статусному уровню, ответственность ACCOR ограничивается правильной регистрацией таких Баллов на аккаунте Участника.

11.2 Оформление жалобы на начисление баллов при получении услуг брендов-партнеров

При возникновении любых вопросов, связанных с начислением Наградных Баллов, заработанных у Партнеров Программы, Участнику необходимо следовать процедуре «Сообщить о недостающих баллах от Партнеров», которая доступна в аккаунте Участника или только в рубрике «Связаться с нами» раздела «Помощь» на сайте all.accor.com ([ссылка](#)), и приложить все необходимые подтверждающие документы.

Такая претензия может быть предъявлена Участником не ранее чем через 6 недель с даты использования услуги Партнера. Крайний срок подачи такой претензии отличается у разных Партнеров и указан в разделе, посвященном программе лояльности, на Сайте.

Для последующего зачисления Наградных Баллов соответствующий претензии оплаченный счет должен быть выписан на имя Участника, предъявляющего претензию.

При конвертации Наградных Баллов в баллы других программ или в авиамилы ACCOR перестает нести какую-либо ответственность после подтверждения заявки на такую конвертацию программой Партнера. Если Наградные Баллы были сняты с аккаунта Участника, но соответствующие Баллы или авиамилы не были зачислены на аккаунт в программе Партнера в течение 6 недель, Участник должен связаться с администратором Программы в установленные такой программой сроки.

12. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК ПРИОСТАНОВЛЕНИЯ ИЛИ АННУЛИРОВАНИЯ УЧАСТИЯ

12.1 Аннулирование участия Участником

Участник может в любое время прекратить свое участие в Программе. Для этого ему достаточно направить запрос со страницы «Помощь» или «Связаться с нами» на Сайте ([ссылка](#)).

12.2 Приостановление или аннулирование участия по инициативе ACCOR

Всякое использование карты ALL - Accor Live Limitless, не соответствующее настоящим Общим условиям участия в Программе, может являться, по усмотрению ACCOR, основанием для следующих мер:

- временного приостановления участия Участника на срок, который устанавливается по решению ACCOR, но не превышающий трех (3) месяцев («Период приостановления»);
- Прекращение участия в программе по какой-либо причине подразумевает немедленное аннулирование карты, ее преимуществ, закрытие учетной записи и удаление всех накопленных баллов без возможности получения участником какой-либо компенсации.

Кроме того, в случае бездействия аккаунта Участника в течение шести (6) лет аккаунт будет автоматически закрыт ACCOR.

В случае кончины Участника, по получении подтверждающего документа, запрошенного Клиентской службой, ACCOR закроет аккаунт этого Участника и аннулирует все Статусные и Наградные Баллы, а также Статусные Ночи, накопленные Участником.

12.3 Последствия приостановления участия

В течение Периода приостановления участия Участник не сможет использовать свои Наградные баллы согласно условиям, изложенным в статье 10 настоящего документа.

В течение Периода приостановления участия и не позднее даты его истечения ACCOR может принять следующие решения:

- отменить приостановление — в таком случае Участник снова сможет пользоваться преимуществами и услугами, которые полагаются Участникам, и конвертировать свои Наградные Баллы;

Или

- объявить об аннулировании участия в соответствии с положениями данной статьи 12.

12.4 Последствия аннулирования участия

Во всех случаях прекращение участия в программе подразумевает полный выход из нее и окончательное прекращение каких-либо отношений между ACCOR и участником в рамках программы. Кроме того, прекращение участия в программе влечет за собой удаление всех баллов, накопленных на дату осуществления этой процедуры.

13. СООБЩЕНИЯ ОТ ПРОГРАММЫ

Участник может ознакомиться со всей информацией, связанной с его участием в Программе (включая балансы Баллов, баланс Статусных Ночей и функционирование своего аккаунта), на сайте all.accor.com в своем клиентском аккаунте. Настоящим напоминает, что в соответствии с пунктом 4.1, становясь Участником Программы, вы начинаете получать электронные сообщения о действии и услугах Программы (информационные сообщения, выписки по Баллам и т.д.). Если Участник более не желает получать информацию, являющуюся неотъемлемой частью Программы, он должен попросить о своем исключении из Программы (см. пункт 12.1).

Кроме того, каждый участник программы может подписаться на получение электронных сообщений, предназначенных для информирования о предложениях, рекламных акциях и преимуществах, связанных с программой. Если участник программы не желает получать коммерческие оповещения, он может в любой момент отказаться от подписки *с помощью* соответствующей ссылки, имеющейся в таких оповещениях, или в своей учетной записи. Отмена подписки не влияет на участие в программе.

14. ЗАЩИТА ЛИЧНЫХ ДАННЫХ

Обработка и защита информации об участниках программы лояльности осуществляются в соответствии с [Политикой обеспечения безопасности личной информации пользователей Accor](#). Статья 14 направлена на привлечение внимания участников программы к основным моментам, касающимся использования их личных данных в рамках участия в программе.

Данные, собранные во время регистрации или за время вашего участия в Программе, обрабатываются компанией Accor SA, расположенной по адресу 82 rue Henri Farman, 92013 Issy-les-Moulineaux, France.

Основания обработки информации об участниках программы:

- выполнение настоящих общих условий программы лояльности и администрирование участия в ней;
- законный интерес компании, связанный с маркетинговой деятельностью Accor SA (включая целевые маркетинговые кампании); и
- согласие участников на получение электронных коммерческих сообщений о программе.

Направления передачи информации об участниках программы:

- уполномоченным лицам организаций группы Accor, отвечающим за работу программы, а также их поставщикам услуг; и
- партнерам программы (отели, авиакомпании и другие партнеры по договору), если это необходимо для получения участниками программы доступных для них преимуществ. При этом адреса электронной почты участников программы лояльности не передаются партнерам для отправки ими собственных коммерческих сообщений, если только участники не дали на это явного согласия.

Данные участников могут быть переданы в страны, в которых не обеспечивается надлежащий уровень их защиты. Таким образом, предоставляются надлежащие гарантии. Участники программы могут получить копию документа об этом по запросу. Фактически, данные участников программы могут быть переданы, в зависимости от обстоятельств, для вышеупомянутых целей получателям в странах, не являющихся членами Европейского союза, а именно:

- партнерам для управления операциями с наградными баллами и рассмотрения жалоб; Список таких Партнеров и компаний доступен в разделе, посвященном программе лояльности, на Сайте ([ссылка](#)). Эта передача данных, на которую Участник дает своё прямо выраженное согласие при каждом переводе, требуется для выполнения заявки на перечисление Наградных Баллов или авиамиль;
- организациям и отелям, участвующим в программе, для выполнения условий контракта, заключенного участником программы с соответствующим поставщиком услуг;
- внешним поставщикам услуг по обработке вызовов для работы с жалобами в соответствии с доверенным им объемом; передача данных при этом регулируется договором.

Компания Accor SA также осуществляет, на основании своего законного интереса, обработку данных персонального характера с целью выявления и устранения нарушений, в частности мошенничества, которые могут произойти при вступлении Участника в Программу или при получении или использовании Баллов. Данные, собранные в рамках таких мер, передаются уполномоченным сотрудникам компании Accor SA, ее подрядчикам и при необходимости Партнерам Программы, а также менеджеру того отеля, с которым связано нарушение. Участники информируются о выявленных нарушениях, которые их касаются, соответствующим письмом.

Каждый участник программы лояльности может воспользоваться своими правами, обратившись по адресу data.privacy@accor.com, и запросить доступ к своим персональным данным, их исправление, удаление, ограничение или отказ от обработки, или реализовать право на перенос своих данных, а также может предоставить инструкции по обработке своих данных после смерти. Кроме того, каждый участник программы лояльности имеет право подать жалобу в надзорный орган.

15. ПРИНЯТИЕ ОБЩИХ УСЛОВИЙ УЧАСТИЯ В ПРОГРАММЕ, ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ И ПРИМЕНИМОЕ ПРАВО

Присоединение к Программе означает безусловное принятие Участниками Общих условий участия в Программе. Указанные Общие условия участия в Программе имеют преимущественную силу перед любой предыдущей версией Общих условий участия.

В случае возникновения спорных ситуаций между Участником и Accor в связи с Общими условиями участия в Программе, Участник может прибегнуть к общепринятой процедуре медиации или любому другому альтернативному способу разрешения споров согласно применимому законодательству.

После того как Участник обратится в Клиентскую службу Accor через раздел «Связаться с нами» Сайта ([ссылка](#)) с целью дружественного урегулирования спорной ситуации, в

случае отрицательного ответа или отсутствия ответа в течение шестидесяти (60) дней с даты обращения Участник может обратиться к Медиатору в области туризма и путешествий по адресу BP 80303 – 75823 Paris Cedex 17.

Условия обращения к Медиатору и его контактные данные доступны на сайте www.mtv.travel.

- Обратиться к Медиатору можно в течение двенадцати (12) месяцев после подачи первой претензии. Контактная информация для обращения к медиатору и предоставления подтверждающих сведений доступна в разделе «Помощь».
- Форма обращения к Медиатору доступна по следующей [ссылке](#).
- Компания Assog также информирует Участников о том, что они могут воспользоваться процедурой договорного урегулирования или любым иным принятым в Европе способом разрешения споров онлайн. Также существует специальная платформа, доступ к которой осуществляется по [ссылке](#).

Участники вправе принять или отказаться от медиации, а в случае использования медиации каждая сторона имеет право принять или отказаться от решения, предложенного медиатором. Любые затруднения в интерпретации или исполнении Условий участия в Программе, которые не удастся урегулировать дружественным способом в соответствии с вышеизложенными условиями, передаются в эксклюзивную юрисдикцию соответствующих судов Парижа, даже в случае срочных временных разбирательств, претензий третьих лиц и наличия обвиняемых. В качестве исключения из вышеизложенных условий, Участники, как потребители, могут обратиться с любой спорной ситуацией в суд по месту жительства или, по своему усмотрению, в любой другой суд компетентной юрисдикции в соответствии с гражданским процессуальным кодексом, согласно статье R.631-3 Потребительского кодекса Франции.

Условия участия в Программе регулируются законодательством Франции без препятствия для императивных защищающих норм, которые могут применяться в стране проживания клиента.

16. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Всю дополнительную и уточняющую информацию о Программе, в том числе информацию о дополнительных услугах, предлагаемых каждым отелем-участником, и о льготах Партнеров Программы можно найти в разделе, посвященном программе лояльности, на Сайте.

Luxury

RAFFLES
BANYAN TREE
LEGEND
SLS
SOFITEL
RIXOS

ORIENT **OE** EXPRESS
DELANO
Fairmont
SO
THE HOUSE OF
ORIGINALS

Premium

mantis
Art Series
MONDRIAN
swissôtel
25h
twenty five hours hotels
MÖVENPICK
PEPPERS


pullman
ANGSANA
HYDE
GRAND MERCURE
THE
SEBEL

Midscale

mantra
NOVOTEL
Mercure
adagio
MAMA
SHELTER
TRIBE

Economy

BreakFree
ibis
ibis
STYLES
greet