

Feel Welcome

CONDITIONS
Générales
D'UTILISATION

À compter du 28 septembre 2016

1. CARACTÉRISTIQUES DU PROGRAMME

Le programme de fidélité Le Club AccorHotels (le "**Programme**") proposé par PRO-FID SAS (le "**Gestionnaire**"), société en charge de la fidélisation des clients des hôtels du groupe AccorHotels, a pour objet de faire bénéficier ses Membres des avantages décrits ci-après lors de leurs séjours dans les hôtels du groupe AccorHotels participant au Programme ainsi que chez les Partenaires du Programme.

Le Programme n'est disponible que si la législation du pays de résidence du Membre l'autorise. Dans le cas contraire, l'adhésion est nulle et non avenue.

2. DÉFINITIONS

- **Check-in** : date d'arrivée à l'hôtel.
- **Check-out** : date de départ de l'hôtel.
- **Client** : personne physique non Membre du Programme consommant une nuitée hôtelière ou un Day Use.
- **Day use** : réservation d'une chambre d'hôtel uniquement pour la journée (arrivée et départ le même jour).
- **Débours** : avancée d'argent en liquide octroyée exceptionnellement par certains hôtels et ne donnant pas lieu au gain de Points.
- **Membre** : Client ayant accepté les Conditions Générales d'Utilisation du Programme.
- **Nuit Éligible** : nuit effectuée par un Membre dont le cumul permet d'accéder à un Statut du programme en suivant le barème décrit à l'article 7.6. Seules sont éligibles les nuits effectuées par un Membre dans le cadre d'un séjour réservé via l'un des canaux de distribution éligible au gain de Points, tels qu'identifiés à l'article 7.1 ci-dessous.
- **Partenaire** : société non exploitée sous l'une des marques du groupe AccorHotels mais qui participe au Programme de l'une des trois manières suivantes : en offrant des Points Le Club AccorHotels aux Membres consommant dans son propre réseau, en acceptant les chèques Le Club AccorHotels Rewards partners pour des achats dans son réseau et/ou en offrant la possibilité de transférer des Points Le Club AccorHotels vers son propre programme de fidélité ou inversement. Les Partenaires peuvent intervenir dans les secteurs du transport, des loisirs, du commerce, du tourisme, etc. Peuvent notamment devenir Partenaires les hôtels non exploités sous une marque du groupe AccorHotels et distribués sur le site **AccorHotels.com** ou l'application mobile AccorHotels.
- **Point** : unité générée par un Membre, grâce à un barème, à la suite d'un séjour éligible dans un hôtel participant au Programme, d'une prestation éligible consommée chez un Partenaire ou dans le cadre d'une offre spéciale ou d'une opération promotionnelle.
- **Récompense** : toute prestation ou produit obtenu au moyen des Points accumulés sur le compte du Membre.
- **Régularisation** : crédit de Points faisant suite à une réclamation du Membre ou une erreur du Programme.
- **Statut** : niveau qui définit un certain barème de gain de Points ainsi que les avantages reçus par le Membre à l'hôtel et qui est conditionné au nombre de Nuits Éligibles ou au nombre de Points gagnés par le Membre sur une période donnée.
- **Transaction** : acte de crédit ou débit de Point(s) sur le compte d'un Membre.

3. HÔTELS PARTICIPANT AU PROGRAMME

Les hôtels qui participent au Programme sont ceux exploités sous l'une des marques du groupe AccorHotels, à l'exception des hôtels et des marques dont la liste figure dans la rubrique Le Club AccorHotels du site **AccorHotels.com** (**voir les marques participantes et les hôtels et marques en exception**).

Lorsqu'un hôtel ou une marque rejoint le réseau AccorHotels ou lorsqu'un hôtel devient un hôtel participant au Programme, seuls les séjours éligibles effectués dans l'hôtel concerné

postérieurement à cet événement pourront ouvrir droit pour les Membres au gain de Points et aux autres avantages du Programme.

Lorsqu'un hôtel quitte le réseau AccorHotels ou cesse d'être un hôtel participant, après la réservation mais avant le séjour d'un Membre, ce Membre :

- ne gagnera aucun Point, ne bénéficiera d'aucun service et d'aucun avantage à l'hôtel lié à son Statut,
- ne pourra pas bénéficier des éventuelles offres spéciales auxquelles l'hôtel concerné aurait participé,
- le cas échéant, se verra re-créditer les Points utilisés pour effectuer tout ou partie de sa réservation et sera tenu au paiement à l'hôtel des sommes correspondant au nombre de Points utilisés pour sa réservation,
- ne pourra pas utiliser de chèques hôtels Le Club AccorHotels Rewards dans l'hôtel concerné.

4. ADHÉSION AU PROGRAMME

4.1. Conditions d'Adhésion

Peuvent adhérer au Programme toutes les personnes physiques majeures ou ayant la capacité juridique pour contracter au sens de la loi du pays de résidence du Membre.

L'adhésion au Programme est gratuite.

Elle est matérialisée par la carte de membre qui peut être remise sur support physique ou électronique, en fonction du Statut et/ou du choix du Membre. Quel que soit son support, la carte de membre est nominative et strictement personnelle. Elle ne peut être ni vendue, ni prêtée, ni cédée. Elle ne constitue pas un moyen de paiement et ne garantit pas la réservation. Chaque carte mentionne le nom du Membre, le numéro d'identification individuel et la date d'échéance du Statut (pour les Statuts Silver, Gold et Platinum – voir article 8 ci-dessous). Chaque Membre ne peut détenir qu'une seule carte Le Club AccorHotels.

La carte ne peut être utilisée que par le Membre dont le nom figure sur la carte.

La possession d'une adresse e-mail individuelle valide est indispensable pour adhérer au Programme. Une même adresse e-mail ne peut pas être utilisée par plusieurs Membres. L'adhésion au Programme engendre l'acceptation des communications électroniques liées au fonctionnement et aux services proposés par le Programme (messages d'information, relevés de Points, fonctionnement du compte client, etc.). Si le Client ne souhaite plus recevoir ces informations inhérentes à la vie du Programme, il devra demander sa radiation du Programme conformément à l'article 11.1.

Les Membres du Programme acceptent que celui-ci soit modifié, en tout ou partie à tout moment et sans préavis.

Le Membre ne doit pas communiquer le mot de passe de son compte client à quelque tiers que ce soit. Le Membre reconnaît qu'il est responsable de toute opération réalisée depuis ou vers son compte.

4.2. Modalités d'adhésion

Le Client peut adhérer au programme :

- lors de son séjour dans l'un des hôtels participant au Programme ;
- en s'inscrivant en ligne sur le site **AccorHotels.com** ;
- via les centres de réservation téléphonique AccorHotels ;
- ou par tout autre moyen pouvant être mis à la disposition du Client.

Le Client devra fournir les éléments nécessaires et obligatoires du formulaire d'adhésion.

Le nouveau Membre devra accepter les Conditions Générales d'Utilisation du Programme soit en ligne, soit à l'hôtel, en fonction des modalités d'adhésion.

À compter de cette acceptation, le Membre peut bénéficier de l'intégralité des services du Programme : accès aux

différentes fonctionnalités du site **AccorHotels.com** (accès aux Récompenses, consultation de son compte client, conversion des Points...), reconnaissance sur tous les sites internet et centres d'appels du groupe AccorHotels lors de la réservation.

4.3. Compte client

L'utilisation du compte client permet notamment au Membre de :

- consulter son solde de Points, son historique de Transaction et son Statut ;
- être reconnu sur le site Internet **AccorHotels.com** ou les services mobiles ;
- renseigner ses préférences de séjour, ses préférences personnelles, ses marques et destinations favorites ;
- consulter l'historique de ses réservations et modifier, le cas échéant, ses réservations en cours ;
- s'abonner aux newsletters AccorHotels, Le Club AccorHotels et des marques hôtelières de AccorHotels, et consulter ses abonnements ;
- accéder à des offres et des services personnalisés.

5. UTILISATION DE LA CARTE

Pour bénéficier de ses avantages, le Membre doit indiquer son numéro de carte lors de chaque demande de prestation et/ou présenter sa carte ou son numéro de carte dès son arrivée à l'hôtel (ou son numéro de Membre s'il n'a pas encore reçu sa carte). Le respect de ces dispositions conditionne l'octroi des avantages du Programme.

En cas de perte ou de vol de sa carte, le Membre doit en informer le Gestionnaire du Programme et commander une nouvelle carte dans la rubrique "Recevoir votre carte par courrier" dans son compte client sur le site **AccorHotels.com**.

6. RESPONSABILITÉ DU MEMBRE

Tout manquement aux présentes Conditions Générales d'Utilisation du Programme par un Membre, toute utilisation abusive ou frauduleuse de la carte, des Points ou des chèques Le Club AccorHotels Rewards, toute falsification des informations communiquées ainsi que tout comportement préjudiciable ou répréhensible (notamment fâcheux, malveillant ou insultant à l'égard du personnel de l'hôtel ou de la clientèle) pourra entraîner, à la seule convenance du Gestionnaire du Programme, la suspension temporaire de l'adhésion du Membre au Programme ou la résiliation sans préavis ni indemnité de son adhésion et la suppression consécutive des Points obtenus avec sa carte, conformément aux conditions stipulées à l'article 11. Cette suspension ou cette résiliation s'opéreront sans préjudice de toute possibilité d'action du Gestionnaire du Programme à l'encontre du Membre.

7. GAIN DE POINTS LE CLUB ACCORHOTELS

Lorsqu'un Membre effectue un séjour éligible dans l'un des hôtels participant au Programme, comprenant au moins une nuit payante et effectivement consommée à l'hôtel par le Membre, son compte est crédité des Points et des Nuits Éligibles correspondant à son séjour. Le Day Use génère uniquement un crédit de Points ; aucune Nuit Éligible ne sera comptabilisée.

Les Points ne peuvent être transférés à un autre Membre.

Les Points ne constituent pas un moyen de paiement et n'ont aucune valeur monétaire ; aucune somme d'argent ne peut être remise pour des Points perdus ou non utilisés.

7.1. Canaux de réservation éligibles au gain de Points

Sont éligibles : les séjours réservés aux tarifs éligibles via les canaux de distribution AccorHotels (sites internet AccorHotels, centrale de réservation AccorHotels, hôtels) et agences de voyages traditionnelles utilisant un logiciel "GDS" connecté automatiquement avec la centrale de réservation AccorHotels.

Sont donc exclus des séjours éligibles : les séjours réservés auprès d'un revendeur, d'un tour opérateur ou d'une agence de voyage en ligne tierce (tels que expedia.com, booking.com,

etc.). Ces séjours ne donneront droit à aucun crédit de Points, ni au cumul de Nuits Éligibles pour l'obtention du Statut.

7.2. Tarifs éligibles au gain de Points

Seuls les séjours réservés à un tarif éligible donnent droit aux avantages du Programme.

Sont éligibles, tous les tarifs publics, corporate et promotionnels, à l'exception des tarifs suivants :

- les tarifs de chambre pour les réservations de groupe lorsque les chambres sont facturées et réglées globalement par l'organisateur (hors offre promotionnelle Meeting Planner) ;
- les tarifs pouvant être proposés aux collaborateurs de nos partenaires (industries du voyage, du tourisme, etc.) aussi appelés "Partner Rates" ;
- les tarifs de chambre pour les équipages (compagnies aériennes, maritimes ou autres) ;
- les tarifs employés AccorHotels, employés des sociétés Partenaires et prestataires du groupe AccorHotels ;
- les tarifs tour-opérateurs.

7.3. Dépenses éligibles

Seules les dépenses suivantes sont éligibles au gain de Points, à condition d'être réglées par un Membre séjournant effectivement à l'hôtel :

- les dépenses d'hébergement du Membre dans une chambre de l'hôtel et, le cas échéant, celles d'une autre chambre dans le même hôtel à la même date (soit un total maximum de 2 chambres facturées), à condition (i) que le Membre séjourne dans l'une de ces deux chambres et (ii) que la seconde chambre ne soit pas occupée par un autre Membre ; il est à noter que si le Membre peut cumuler des Points pour les dépenses d'hébergement de deux chambres, les Nuits Éligibles ne sont quant à elles comptabilisées que pour la seule chambre occupée par le Membre ;
- les dépenses pour des prestations annexes à l'hébergement, à savoir : minibar, téléphone, room-service, télévision payante, repas pris par le Membre dans le restaurant de l'hôtel et consommations au bar de l'hôtel ;
- les dépenses liées à des soins de thalassothérapie ou de balnéothérapie réalisés dans un centre Thalassa sea & spa relié à l'hôtel et uniquement si le Membre séjourne dans l'hôtel.

La base de calcul des Points est le montant total de la facture des dépenses éligibles hors taxes. Cette facture doit être réglée effectivement à l'hôtel, c'est-à-dire que le paiement doit être accepté et confirmé. Par conséquent, si le Membre est en défaut de paiement de tout ou partie d'une facture, notamment s'il fait opposition à un chèque, s'il émet un chèque sans provision ou s'il conteste un paiement par carte bancaire, il ne recevra aucun des Points au titre de la facture concernée.

Les règles d'éligibilité des dépenses suivantes diffèrent selon l'infrastructure de chaque hôtel participant :

- le centre d'affaires ;
- les achats en boutique ;
- les produits et services de spa ;
- les coiffeurs ;
- les instituts de beauté ;
- les green fees pour les golfs ;
- les stationnements ;
- la blanchisserie.

Les dépenses suivantes ne sont pas éligibles au gain de Points :

- les dépenses annexes à l'hébergement (même si elles sont payées à l'hôtel) réalisées dans le cadre d'un séjour non éligible ;
- les taxes (TVA notamment), pourboires, trajets en taxis, transferts de/vers l'hôtel, frais de services et autres frais applicables ;
- les Débours ;
- les dépenses effectuées dans le cadre de l'organisation d'un séminaire société, d'un banquet, ou de toute autre manifestation, même privée, donnant lieu à un règlement global par le Membre (à l'exception de l'offre promotionnelle Meeting Planner) ;

– tous les autres frais et dépenses qui ne sont pas spécifiquement énumérés en tant que dépenses éligibles.

7.4. Barème de gain de Points

Le Programme offre quatre Statuts attribués selon le nombre de Nuits Eligibles effectuées ou le nombre de Points gagnés sur une période de 12 mois (365 jours) : Classic, Silver, Gold et Platinum.

Chaque Statut a son propre barème de gain de Points, tel que présenté dans le tableau ci-dessous sur une base de 10 euros dépensés.

POUR 10€ DE DÉPENSES ÉLIGIBLES				
STATUT	Nombre de points gagnés dans les marques participantes (hors Mama Shelter, Adagio, Adagio access, ibis* et ibis Styles)	Nombre de points gagnés chez Mama Shelter, ibis* et ibis Styles	Nombre de points gagnés chez Adagio (hors Adagio access)	Nombre de points gagnés chez Adagio access
CLASSIC	25	12,5	10	5
SILVER	31	15,5	12,5	6,25
GOLD	37	18,5	15	7,5
PLATINUM	44	22	17,5	8,75

* Les hôtels exploités sous la marque ibis budget ne participent pas au Programme (**voir la liste des marques participantes et des hôtels et marques en exception**).

Dans les établissements Thalassa sea & spa, le barème applicable est celui de l'hôtel dans lequel le Membre effectue son séjour.

Ne peut être crédité qu'un nombre entier de Points. Si l'application du barème de gain de Points aboutit à un nombre décimal de Points, le nombre de Points crédité sera le nombre entier immédiatement inférieur si la décimale est inférieure à 5 et le nombre entier immédiatement supérieur si la décimale est égale ou supérieure à 5.

7.5. Gain de Points dans les enseignes Partenaires

Le gain de Points est également possible chez un ensemble de Partenaires du Programme selon des conditions spécifiques à chaque Partenaire qui peuvent être consultées dans la rubrique Le Club AccorHotels du site **AccorHotels.com**.

7.6. Offres spéciales et opérations promotionnelles

Les Membres peuvent également cumuler des Points dans le cadre d'offres spéciales ou d'opérations promotionnelles organisées par le Programme. Dans ce cadre, le gain de Points est conditionné au respect des conditions spécifiques communiquées aux Membres s'appliquant à chacune de ces offres ou opérations.

7.7. Statuts

Le Membre change de Statut dès lors qu'il satisfait aux conditions d'obtention dudit Statut décrites ci-après.

Pour accéder à un Statut du Programme, le Membre doit avoir effectué ou cumulé au minimum :

STATUT	Nombre de Nuits éligibles effectuées par Membre	Nombre de Points cumulés par Carte
SILVER	10	2 500
GOLD	30	10 000
PLATINUM	60	25 000

Si, à l'issue d'une période de 365 jours depuis l'obtention d'un Statut, le Membre satisfait à nouveau aux conditions d'obtention de son Statut, celui-ci est alors renouvelé. Si le Membre ne satisfait plus à ces conditions, il reçoit alors le Statut correspondant à son activité calculée sur la période de 365 jours écoulée (selon les barèmes définis ci-dessus).

Le Statut qu'aura obtenu le Membre en application des règles ci-dessus à la date du 31 décembre 2016 sera garanti jusqu'au 31 décembre 2017.

A compter du 1^{er} janvier 2017, les règles d'obtention des Statuts évolueront pour prendre en compte l'activité du Membre au cours de chaque année calendaire. A compter du 1^{er} janvier 2017, l'obtention des Statuts interviendra donc en application des nouvelles règles du Programme. L'activité du Membre au cours de l'année 2016 ne sera pas prise en compte pour l'obtention par un Membre d'un Statut supérieur au cours de l'année 2017. Les nouvelles règles d'obtention des Statuts feront l'objet d'une communication et d'une acceptation préalable par les Membres.

L'utilisation des Points n'a pas d'effet sur la conservation ou le changement du Statut.

En cas de changement de Statut du Membre entre la réservation et le Check-out, les règles d'attribution des Points seront celles du Statut au moment du Check-out. Pour un séjour de plusieurs nuits consécutives, le Membre bénéficiera d'un seul crédit de Points lors du règlement de la totalité de la facture.

7.8. Validité des Points

Les Points cumulés à l'issue d'un séjour dans un hôtel participant ou dans un hôtel Partenaire sont valables 12 mois (365 jours consécutifs) à partir de la date de Check-out. Cette validité est prolongée de 365 jours à chaque fois qu'un séjour dans un hôtel participant ou dans un hôtel Partenaire donnant lieu à un gain de Points est enregistré sur le compte du Membre.

Si le Membre n'effectue aucun séjour dans un hôtel participant ou dans un hôtel Partenaire donnant lieu à un gain de Points pendant 365 jours consécutifs, tous les Points de son compte, quelle que soit l'origine du gain de ses Points, seront perdus sans préavis et sans possibilité de les restaurer ou de les transférer.

7.9. Taux de change

Le montant des factures payées en monnaie locale hors zone euro sera converti en euros avant application du barème de gain de Points. Le cours de change appliqué par l'hôtel au moment du Check-out est extrait de la base de données "Multidevises" (base de données d'informations monétaires ou financières de la banque Reuters).

8. AVANTAGES ET SERVICES PROPOSÉS AUX MEMBRES

A partir du Statut Silver le Membre seul se verra offrir certains avantages liés à son Statut en complément de l'attribution des Points.

Les avantages liés à la détention de la carte de fidélité sont uniquement valables pour le Membre.

Ces avantages sont offerts uniquement si le séjour correspondant est éligible au gain de Points.

Ces avantages sont plus amplement décrits dans la rubrique "Le Club AccorHotels" du site **AccorHotels.com**.

En particulier, la garantie d'une chambre disponible avant l'arrivée est soumise aux conditions spécifiques suivantes :

- la garantie ne couvre que la disponibilité d'une chambre et non d'un type particulier de chambre ;
- la réservation doit être effectuée avant midi (heure locale du pays d'établissement de l'hôtel) et au minimum 3 jours (pour les Membres ayant le Statut Gold) et 2 jours (pour les Membres ayant le Statut Platinum) avant la date prévue d'arrivée à l'hôtel ;
- le Membre doit demander à bénéficier de la garantie de disponibilité au moment de la réservation ;
- dans les hôtels identifiés comme relevant de la catégorie "resorts", la garantie de disponibilité est uniquement applicable pour les séjours d'une durée minimale de sept jours ;
- la garantie de disponibilité ne s'applique que pour les séjours réservés via les canaux de distribution AccorHotels, réglés au tarif public ou plein tarif et pour une seule chambre (celle

- du Membre). Dans le cas d'une réservation de plusieurs chambres, cette garantie ne sera donc pas applicable aux autres chambres que celle du Membre ;
- à défaut de pouvoir honorer cette garantie de disponibilité, l'hôtel s'engage à reloger le Membre, dans un autre hôtel AccorHotels ou dans un hôtel de catégorie équivalente. Dans le cadre d'un relogement dans un hôtel n'appartenant pas au groupe AccorHotels, l'hôtel remboursera au Membre, sur présentation d'une facture justificative, la différence éventuelle de prix de l'hébergement de la première nuit ainsi que les frais de transport occasionnés. La totalité des dépenses d'hébergement de cette nuit (prix payé par le Membre ainsi que le supplément de prix remboursé par l'hôtel) ouvrira droit au crédit de Points ;
 - la garantie de disponibilité s'applique uniquement aux hôtels participants exploités sous les marques Sofitel, Pullman, MGallery, Grand Mercure, the Sebel, Mama Shelter, Novotel, Novotel Suites, Mercure, ibis et ibis Styles à l'exception des hôtels de ces marques figurant sur **la liste des hôtels et marques en exception**.
 - la garantie de disponibilité n'est pas applicable à certaines dates. Le calendrier officiel des dates auxquelles la garantie de disponibilité ne s'applique pas est mis à disposition des Membres sur le site **AccorHotels.com** et est régulièrement mis à jour. Il appartient au Membre d'en prendre connaissance avant chaque réservation pour laquelle il souhaiterait bénéficier de cette garantie (**voir les dates en exception**).

9. CONVERSION DES POINTS LE CLUB ACCORHOTELS

Les Points sont convertibles en Récompenses, à partir du seuil minimum, selon les modalités et conditions plus amplement décrites dans la rubrique Le Club AccorHotels du site AccorHotels.com.

Les Récompenses peuvent consister en des chèques hôtels Le Club AccorHotels Rewards, des chèques Le Club AccorHotels Rewards partners ou des points d'autres programmes de fidélité Partenaires, notamment des miles aériens.

Les Points, strictement personnels et non cessibles, peuvent également être utilisés directement lors d'une réservation sur le site **AccorHotels.com**, sur les sites des marques hôtelières AccorHotels participantes et via la centrale de réservation téléphonique.

Les chèques hôtels Le Club AccorHotels Rewards sont directement utilisables lors d'un séjour éligible au gain de Points ou pour une dépense éligible au gain de Points. Ils ne sont pas acceptés chez les Partenaires participant au Programme. Les prestations réglées en chèques hôtels Le Club AccorHotels Rewards ne font pas l'objet de crédit de Points.

Les chèques Le Club AccorHotels Rewards partners ne sont pas acceptés dans les hôtels participant au Programme.

Aucun chèque Le Club AccorHotels Rewards n'est accepté dans les hôtels Partenaires du Programme non exploités sous une enseigne AccorHotels.

Les chèques Le Club AccorHotels Rewards sont cessibles et non nominatifs ; ils peuvent donc être utilisés par toute autre personne que le Membre ayant converti ses Points. En revanche, les chèques Le Club AccorHotels Rewards ne peuvent en aucun cas être revendus, à quelque personne que ce soit et pour quelque prix que ce soit.

Dans le cadre d'une Récompense liée à une prestation d'un Partenaire, le Membre devra se soumettre à toutes les conditions générales imposées par ce Partenaire pour l'obtention de la Récompense. Certaines restrictions (dates, périodes, etc.) peuvent s'appliquer. Il appartient au Membre de contacter le Partenaire pour obtenir le détail des restrictions.

Le transfert des Points vers une Récompense d'un Partenaire (points d'un autre programme de fidélité ou miles aériens par exemple) est strictement nominatif et soumis aux conditions fixées par le Partenaire.

10. QUESTIONS RELATIVES AU COMPTE DU MEMBRE

10.1. Réclamation au sein du réseau des hôtels participants

Si le Membre constate que ses Points n'ont pas été correctement crédités dans un délai minimum de 7 jours suivant son séjour dans un hôtel participant au Programme, il peut demander que le solde soit ajusté dans les 6 mois suivant ce séjour (date de Check-out faisant foi). Pour cela, il lui suffit de suivre la procédure "Signaler des Points manquants" accessible depuis son compte ou depuis l'espace assistance du site **AccorHotels.com**.

Pour le traitement de sa demande, le Membre devra joindre une copie de la facture acquittée de l'hôtel concerné. Cette facture ne doit pas inclure de modifications manuscrites, seul le format édité par l'hôtel faisant foi, et doit impérativement être établie au nom du Membre effectuant la réclamation.

Si le Membre se voit refuser à tort un crédit de Points ou un avantage relatif à son Statut la responsabilité du Gestionnaire du Programme se limitera à l'enregistrement correct des Points sur son compte.

10.2. Réclamation chez les Partenaires

Pour toute question relative au cumul des Points gagnés chez les Partenaires du Programme, ou pour toute utilisation de chèques Le Club AccorHotels Rewards partners, le Membre doit suivre la procédure "Signalez des Points manquants chez les Partenaires" accessible depuis son compte ou depuis l'espace assistance du site **AccorHotels.com** et joindre tous les justificatifs demandés.

Un délai minimal de 6 semaines à compter de la prestation chez le Partenaire est nécessaire avant que le Membre ne puisse faire une demande de Régularisation. Le délai maximal d'envoi de la demande de régularisation est spécifique à chaque Partenaire et est mentionné dans la rubrique Le Club AccorHotels du site **AccorHotels.com**.

Afin de donner lieu au crédit de Points, la facture acquittée correspondant à la réclamation doit impérativement être établie au nom du Membre effectuant la réclamation.

Dans le cadre de la conversion de Points en points d'autres programmes de fidélité ou en miles aériens, la responsabilité du Gestionnaire du Programme s'arrête au moment de la confirmation de la demande de conversion auprès du programme Partenaire. Si, en revanche, ses Points ont été débités de son compte, mais ses points ou miles aériens n'ont pas été crédités sur le compte du programme Partenaire dans un délai de 6 semaines, le Membre est alors invité à contacter le gestionnaire du programme Partenaire, et ce, dans un délai propre au programme concerné.

11. CONDITIONS & PROCÉDURES DE SUSPENSION OU DE RÉSILIATION

11.1. Résiliation à l'initiative du Membre

Le Membre peut décider à tout moment de ne plus faire partie du Programme. Il lui suffit d'envoyer une demande à cette fin depuis l'espace « Assistance » ou en utilisant la rubrique "Contactez-nous" du site **AccorHotels.com**.

11.2. Suspension ou résiliation à l'initiative du Gestionnaire du Programme

Toute utilisation de la carte Le Club AccorHotels contraire aux présentes Conditions Générales d'Utilisation du Programme pourra, à la convenance du Gestionnaire du Programme :

- entraîner la suspension temporaire de l'adhésion du Membre pour une période librement définie par le Gestionnaire du Programme qui ne pourra toutefois excéder trois (3) mois (la "Période de Suspension") ;
- être sanctionné par la résiliation de l'adhésion, c'est-à-dire l'annulation immédiate de la carte, de ses avantages, la clôture du compte et la suppression de l'ensemble des Points cumulés, sans qu'aucune indemnité ne puisse être réclamée par le Membre à quelque titre que ce soit.

11.3. Effets de la suspension

Pendant la Période de Suspension, le Membre ne pourra ni bénéficier du gain de Points, tel que prévu à l'article 7 des présentes, ni prétendre à aucun des avantages et services proposés aux Membres, tels que prévus à l'article 8 des présentes, ni procéder à la conversion de ses Points, telle que prévue à l'article 9 des présentes.

Pendant la Période de Suspension, et au plus tard à l'expiration de cette période, le Gestionnaire du Programme décide :

- de lever la mesure de suspension, auquel cas le Membre peut à nouveau bénéficier des avantages et services proposés aux Membres et convertir ses Points ;
- ou
- de prononcer la résiliation de l'adhésion conformément aux dispositions du présent article 11.

11.4. Effets de la résiliation

Dans tous les cas de résiliation de l'adhésion, la fin de l'adhésion implique un retrait complet du Programme et la fin définitive de toute relation entre le Gestionnaire du Programme et le Membre. Ce retrait entraîne également la suppression de la totalité des Points cumulés au jour de cette résiliation.

12. COMMUNICATIONS DU PROGRAMME

Le Membre peut prendre connaissance de toutes les informations liées à son adhésion au Programme (notamment son nombre de Points et le fonctionnement de son compte) sur le site **AccorHotels.com** dans son compte client. Conformément à l'article 4.1, il est rappelé que l'adhésion au Programme entraîne l'acceptation des communications électroniques liées au fonctionnement et aux services proposés par le Programme (messages d'information, relevés de Points, etc.). Si le Membre ne souhaite plus recevoir ces informations inhérentes à la vie du Programme, il devra demander sa radiation du Programme (voir la procédure décrite à l'article 11.1). Tout Membre ayant adhéré au Programme accepte par ailleurs de recevoir par e-mail les communications commerciales électroniques de ce dernier incluant les promotions réservées aux Membres. Si le Membre ne souhaite plus recevoir de communications commerciales par e-mail, il peut à tout moment se désinscrire des offres commerciales en cliquant sur le lien de désabonnement figurant au bas dudit courrier électronique ou via son compte client. Cette désinscription est sans conséquence sur son adhésion.

Tout changement d'adresse e-mail ou postale, de nom ou de toute autre indication pouvant être nécessaire pour contacter le Membre devra être effectué par le Membre via son compte client.

13. PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Les données collectées sont traitées par Accor SA, responsable du traitement, dont le siège social est situé 82 rue Henri Farman, 92130 Issy-les-Moulineaux, France, dans le cadre de la gestion et du suivi du Programme (adhésions, réclamations). Ces informations sont destinées à Accor SA ainsi qu'à ses filiales (dont PRO-FID SAS en charge de la gestion du Programme) et partenaires commerciaux et contractuels (prestataires, Partenaires, hôtels). Elles sont protégées comme décrit dans la **Charte de Protection des Données Personnelles**.

Vos données pourront être transmises, selon les circonstances, pour les finalités susvisées, à des destinataires situés dans des pays non membres de l'Union européenne ne disposant pas d'un niveau de protection adéquat, à savoir :

- les programmes de fidélité et compagnies aériennes Partenaires que vous choisissez, à des fins de gestion des transferts des Points ou miles et de gestion des réclamations. La liste des Partenaires et compagnies est accessible dans la rubrique Le Club AccorHotels sur le site **AccorHotels.com**. Ce transfert, pour lequel vous donnez votre consentement exprès à chaque transfert, est nécessaire à l'exécution de votre demande de transfert de Points ou de miles ;

- les entités et hôtels du groupe AccorHotels, ce transfert étant nécessaire à l'exécution du contrat conclu par vos soins avec le responsable du traitement ;
- pour les Membres des Etats-Unis et d'Asie Pacifique : à des prestataires extérieurs disposant de centres d'appel pour traiter les réclamations selon le périmètre qui leur a été confié, d'une part au Mexique et d'autre part en Australie, où ces transferts de données sont encadrés par des conventions de flux.

Accor SA met également en œuvre un traitement de données à caractère personnel ayant pour finalité de détecter et de gérer les anomalies, et notamment les fraudes, pouvant survenir lors de l'adhésion d'un Membre ou lors du gain ou de l'utilisation des Points. Les données collectées dans ce cadre sont destinées au personnel habilité d'Accor SA, de ses prestataires et, si nécessaire, des Partenaires du programme de fidélité ainsi qu'au manager de l'hôtel concerné par une anomalie. Les Membres sont informés par courrier des anomalies détectées les concernant.

Conformément aux dispositions de la loi du 6 janvier 1978, le Membre dispose d'un droit d'accès, d'interrogation et de rectification des données le concernant, ainsi que d'un droit d'opposition pour motif légitime à ce que les données à caractère personnel le concernant fassent l'objet d'un traitement et d'un droit d'opposition à la prospection notamment commerciale. Pour exercer ces droits, le Membre peut écrire à **data.privacy@accor.com**.

14. ACCEPTATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES D'UTILISATION DU PROGRAMME, REGLEMENT DES LITIGES ET LOI APPLICABLE

Toute adhésion au Programme implique l'acceptation sans réserve des Conditions Générales d'Utilisation du Programme par les Membres. Les présentes conditions générales prévalent sur tout texte antérieur.

En cas de litige entre un Membre et PRO-FID SAS à propos des Conditions Générales d'Utilisation du Programme, le Membre est informé qu'il peut recourir à une procédure de médiation conventionnelle ou à tout autre mode alternatif de règlement. A défaut de règlement amiable d'un litige dans un délai de 60 jours à compter de la date de saisine du service client, le Membre peut saisir le médiateur du tourisme et du voyage, et ce au plus tard dans les 12 mois suivant sa première réclamation. Les coordonnées du médiateur et les modalités de saisine sont disponibles dans la **rubrique "assistance"**.

Les Conditions Générales d'Utilisation du Programme sont régies par la loi française sans faire obstacle aux dispositions impératives protectrices éventuellement applicables du pays de résidence des consommateurs.

15. INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Toutes les informations complémentaires et précisions relatives au Programme, notamment aux services supplémentaires proposés par chacun des hôtels participants, aux avantages des Partenaires et aux conditions d'utilisation des chèques Le Club AccorHotels Rewards sont disponibles dans la rubrique Le Club AccorHotels du site **AccorHotels.com**.