

Termos e Condições

Programa Cross Rewards -Azul & Accor

1. Condições Especiais

1.1 Os Termos de Cross Rewards se aplicam exclusivamente aos membros descritos na cláusula 4.1. O aderente expressa irrevocável ciência de que ao vincular suas contas exara aceitação integral aos Termos de Cross Rewards.

1.2 Caso haja algum conflito entre os Termos e Condições de Adesão ao Programa ALL, os Termos do Programa Azul Fidelidade e estes Termos de Recompensas Cruzadas quanto ao Cross Rewards, prevalecerão os Termos de Cross Rewards na medida da inconsistência.

1.3 A Azul e a Accor reservam-se o direito de fazer quaisquer alterações (sejam materiais ou não), com notificação prévia de 30 dias, nos Termos de Cross Rewards, incluindo alterações em:

- (a) recompensas ou benefícios, incluindo a disponibilidade contínua de recompensas ou benefícios;
- (b) restrições ou condições de recompensa; e
- (c) restrições para acúmulo e/ou resgate de pontos Azul ou pontos Reward.

2. Definições

2.1 "Accor" refere-se à Accor SA, sociedade anônima francesa, com sede em 82, rue Henri Farman - 92130 Issy les Moulineaux - França, inscrita no Registro Comercial e Comercial de Nanterre sob o número 602 036 444.

2.2 "Canal Elegível da Accor" refere-se ao canal de distribuição da Accor, como o site da Accor, o escritório de reservas da Accor, os Hotéis Participantes ou agências de viagens tradicionais que reservam Tarifas Elegíveis pelo sistema GDSs ou através do escritório de reservas da Accor. **Não inclui revendedores, operadores turísticos ou agências de viagens on-line terceirizadas, como Expedia.com ou Booking.com.**

2.3 "Programa de Fidelidade ALL" refere-se ao programa de fidelidade da Accor, conhecido como programa ALL-Accor Live Limitless, seja de propriedade e/ou operado pela Accor ou por qualquer empresa do Grupo Accor.

2.4 "Cross Rewards" refere-se aos diversos benefícios disponíveis aos Membros vinculados ao Programa de Fidelidade ALL e ao Programa de Fidelidade da Azul, conforme descritos nestes Termos de Cross Rewards. Compreende-se que ao passageiro AZUL que se hospede em hotéis da rede ACCOR, bem como aos membros ALL de categorias Silver, Gold, Platinum e Diamond que voem AZUL, será oferecido acúmulo de pontos simultâneos em ambos os programas.

2.5 "Termos de Cross Rewards" referem-se ao presente documento, que se aplicam aos Membros ALL e aos Membros Azul Fidelidade que decidam vincular suas contas para utilização do Cross Rewards.

2.6 "Voos Elegíveis" tem o mesmo significado que a definição de "Trecho" estabelecida nos Termos da Azul Fidelidade, qual seja "Trecho" ou "Trecho (s) Qualificável (eis)": será considerado 01(um) Trecho cada voo **realizado da Azul**, descrito e especificado no item 11."

2.7 "Tarifa Elegível" tem o mesmo significado que a definição de "Gasto Aéreo" conforme estabelecido nos Termos do Programa de Fidelidade ALL (conforme alterado de tempos em tempos).

2.8 "Gastos Elegíveis (em Voos)" são compostos pelos valores despendidos pelo Participante do Programa de Fidelidade em voos **operados pela Azul e serviços e/ou produtos adicionais à viagem** como: upgrade, marcação de

assentos, acréscimo de bagagem, mas excluindo impostos e taxas impostas pelo governo.

2.9 "Gastos Elegíveis (Hotéis)" são compostos pela tarifa do quarto mais despesas elegíveis, conforme definido nos Termos do Programa de Fidelidade ALL.

2.10 "Estadia Elegível" é uma estadia realizada em um Hotel Participante, por pelo menos uma noite, em um quarto cuja reserva atravesse de um Canal Elegível da Accor, a uma Tarifa Elegível. **Se esta estadia for resgatada integralmente usando pontos Reward, não será uma estadia qualificada.**

2.11 "Membro Vinculado" refere-se a uma pessoa que é membro da ALL e membro da Azul Fidelidade e que vinculou sua conta do Programa de Fidelidade ALL e sua conta do Programa Azul Fidelidade conforme descrito nestes Termos de Cross Rewards. O "Membro Vinculado" não pode estar vinculado a qualquer outro programa de Cross Rewards para que a definição seja reconhecida e o programa seja aplicado.

2.12. "Membros ALL" são as pessoas registradas como membros do Programa de Fidelidade ALL.

2.13. "Hotel Participante" refere-se aos hotéis, motéis, apartamentos com serviços ou outros provedores de acomodação da Accor que participam do Programa de Fidelidade ALL, nos quais os Membros da ALL podem ganhar pontos de recompensa de acordo com os Termos do Programa de Fidelidade ALL.

2.14. "Azul": é a Azul Linhas Aéreas Brasileiras S.A, administradora do Programa Azul Fidelidade, inscrita no CNPJ: 09.296.295/0001-60, com endereço na Av. Marcos P. de U. Rodrigues, 939 - Edif. C. Branco Office Park, Torre Jatobá, 9º andar, Alphaville Industrial - Barueri, SP - 06460-040.

2.15. "Ponto(s)" ou "Ponto(s) Azul": é a métrica de fidelização acumulada, representada somente por números inteiros, que possibilita o resgate de produtos e/ou serviços na Azul. Considera-se para fins de atribuição de pontos no *Cross Rewards* apenas a compra realizada em pecúnia, considerando a conversão do valor para Euro para fins de contabilização.

2.16. "Azul Fidelidade Members" ou "Participante Azul": é a **pessoa física cadastrada no Programa de Fidelidade da Azul** e usuária dos serviços/produtos da Azul.

2.18. "Regulamento Azul Fidelidade" refere-se aos termos e condições aplicados ao AZUL Fidelidade, que pode ser consultado em : <https://www.voeazul.com.br/br/pt/programa-fidelidade/regulamento/novo-2024.html>

2.19. "Reward points" são os pontos de fidelidade do Programa de Fidelidade ALL.

2.20. "Termos e condições de adesão ao Programa ALL" refere-se aos termos e condições do Programa de Fidelidade ALL que podem ser encontrados em <https://all.accor.com/loyalty-program/legal/terms-and-conditions-en.pdf>.

3. Vinculando suas contas

3.1 Para vincular as contas, é mandatória que seja "Membro ALL" e "Membro AZUL Fidelidade", e ter vinculado suas contas do Programa Fidelidade ALL e do Programa Azul Fidelidade conforme descrito nestes Termos de Cross Rewards para participar de Recompensas Cruzadas. (<https://www.voeazul.com.br/br/pt/programa-fidelidade/parceiros/accor>)

3.2 Você pode vincular suas contas via www.all.com ou www.voeazul.com.br

3.3 Se você vincular via www.all.com, deverá fazer login em sua conta do Programa de Fidelidade ALL e, em seguida, fazer login em sua conta do Programa Azul Fidelidade ou ingressar no Programa Azul Fidelidade **usando o link de adesão gratuito fornecido**. Você poderá então vincular sua conta do Programa Fidelidade ALL à sua conta do Programa Azul Fidelidade. Se você ainda não é Membro ALL, deverá se inscrever no Programa de Fidelidade ALL através do all.com.

3.4 Se você vincular via www.voeazul.com.br, deverá fazer login em sua conta do Programa Azul Fidelidade e, em seguida, fazer login em sua conta do Programa de Fidelidade ALL ou ingressar no Programa de Fidelidade ALL **usando o link de adesão gratuito fornecido**. Você poderá então vincular sua conta do Programa Fidelidade ALL à sua conta do Programa Azul Fidelidade. Se ainda não é Membro Azul Fidelidade deverá aderir ao Programa Azul Fidelidade através de www.voeazul.com

3.5 Para vincular suas contas, sua conta do Programa ALL Fidelidade e sua conta do Programa Azul Fidelidade devem ter o mesmo nome e sobrenome. Ao vincular suas contas, os Membros Vinculados concordaram e aceitaram estes Termos de Recompensa Cruzada em sua integralidade.

3.6 Você só pode vincular sua conta do Programa de Fidelidade ALL a uma companhia aérea parceira. Se você vinculou sua conta do Programa de Fidelidade ALL a uma companhia aérea parceira que não a Azul e agora deseja vincular sua conta do Programa de Fidelidade ALL a uma conta do Programa de Fidelidade da Azul, então você terá que primeiro desvincular sua conta do Programa de Fidelidade ALL da outra companhia aérea parceira. Você pode desvincular-se da outra companhia aérea parceira por meio do painel de membro do Programa de Fidelidade ALL, se disponível, ou entrando em contato com a central de atendimento ao cliente. Em seguida, você poderá vincular sua conta do Programa de Fidelidade ALL à sua conta do Programa Azul Fidelidade conforme descrito acima na cláusula 3.

3.7 Exceto conforme previsto na cláusula 3.8, a mudança de outra companhia aérea parceira para a Azul só será permitida se você vinculou sua conta do Programa de Fidelidade ALL com a outra companhia aérea parceira há mais de 12 meses. Se sua conta do Programa de Fidelidade ALL foi vinculada a outra companhia aérea parceira nos últimos 12 meses, você terá que esperar até que 12 meses completos tenham se passado antes de poder vincular sua conta do Programa de Fidelidade ALL à sua conta do Programa Azul Fidelidade.

3.8 Uma exceção será aberta para qualquer Membro da ALL que tenha mudado de residência para um continente diferente. Esses Integrantes ALL deverão entrar em contato com a central de atendimento Accor para desvincular sua conta do Programa de Fidelidade ALL da outra companhia aérea parceira e, em seguida, vincular sua conta do Programa de Fidelidade ALL à sua conta do Programa Azul Fidelidade.

4. Benefícios de recompensas cruzadas

4.1 Aos Membros ALL de status Silver, Gold, Platinum, Diamond e Limitless, bem como aos Membros Azul Fidelidade status Diamante, cujas contas estão vinculadas têm direito, a ganhar pontos Reward e pontos Azul em Estadias Elegíveis e Voos Elegíveis da Azul, conforme descrito na cláusula 5.

5. Escalas e procedimentos para obtenção de pontos

5.1 Ao se hospedar em um Hotel Participante, os Membros Vinculados que concluírem uma Estadia Elegível ganharão:

(a) os Pontos de Recompensa e Pontos de Status que normalmente são ganhos pelos Membros do ALL ao completar uma Estadia Elegível de acordo com os Termos e Condições do Programa ALL; e

(b) Pontos Azul à seguinte taxa conversão: com base de a cada 2,5 Euros gastos numa Estadia Elegível (Hotéis), gera 1 ponto Azul;

(c) O valor pago em moeda local fora da zona do euro será convertido em euros antes da aplicação da taxa de câmbio retirada do banco de dados 'Multidevises', considerando o valor de 2,5 Euro (dois euros e cinquenta centavos) por ponto.

5.2 Ao realizar um Voo Elegível comercializado e operado pela Azul, os Membros Vinculados ganharão:

(a) os pontos Azul que normalmente são ganhos pelos Membros Azul Fidelidade ao concluir um Voo Elegível de acordo com os Termos da Azul Fidelidade; e

(b) Pontos ALL Reward com a seguinte taxa: com base em a cada R\$40 (quarenta reais) gastos em um voo qualificado, 1 ponto ALL Reward

5.3 Para que os pontos Reward e os pontos Azul ganhos em relação à estadia em um Hotel Participante sejam creditados, o Associado Vinculado deverá fornecer o número do seu cartão do Programa de Fidelidade ALL no momento da reserva e mostrar o seu cartão do Programa de Fidelidade ALL na recepção do hotel no momento do check-in no hotel.

5.4 Para que os Pontos Azul e Pontos Reward sejam creditados na realização de um Voo Elegível, o Associado Vinculado deverá manifestar o aceite com a pontuação no momento da realização do *check-in* do voo, enquanto para a rede ACCOR o aceite obrigatoriamente se dará no check-in do hotel.

5.5 Sujeito a estes Termos de Recompensa Cruzada, os Membros Vinculados podem ter direito a Recompensas Cruzadas por Estadias Elegíveis e Voos Elegíveis concluídos após vincular suas contas.

5.6 As recompensas cruzadas só estarão disponíveis enquanto a pessoa permanecer como Membro Vinculado. Se uma pessoa desvincular suas contas de membro, ela não terá mais direito às recompensas cruzadas.

5.7 Os pontos Reward e os pontos Azul serão creditados na conta do associado em até 6 semanas após a conclusão da estadia ou voo correspondente.

5.8 Os pontos podem ser solicitados pelas centrais de atendimento em até 12 meses da realização do *check-in* do voo para a AZUL, ou 6 meses da realização do *check-in* do hotel para a Accor, **desde que o aderente tenha realizado o vínculo das contas anteriormente ao *check-in*.**

5.9 As recompensas cruzadas aplicam-se apenas a estadias qualificadas e a voos qualificados. Nenhum ponto Azul ou ponto Reward é ganho em relação a voos ou estadias canceladas.

5.10 Os prêmios cruzados não se aplicam a quaisquer outras estadias Accor ou voos da Azul. Os termos e condições habituais de venda/serviço ou transporte continuam a aplicar-se a cada hotel e a cada voo.

5.11 O aderente não pode pontuar em outros programas de fidelidades, também vinculados à rede ALL, por voos operados pela AZUL.

5.12 Para ganho do ponto Reward em voos operados pela Azul, o aderente deverá ter escolhido acumular no programa de fidelidade da Azul.

6. Conversão de pontos Reward em pontos Azul

6.1 O Membro ALL deve ser Membro do programa Azul Fidelidade antes de solicitar a transferência. Os pontos apenas poderão ser transferidos para a conta Azul Fidelidade em nome do Associado.

6.2 Há um limite mínimo de 2.000 pontos Reward por conversão, com base na seguinte escala: 2.000 pontos Reward = 1.000 pontos Azul.

6.3 **As transferências são irreversíveis** e serão concluídas dentro de seis semanas.

6.4 A pontuação do programa *Cross Rewards* **não é se confunde com os pontos qualificáveis do programa de fidelidade da AZUL** para fins de evolução de níveis.

6.5 A validade dos pontos no Programa de Fidelidade da AZUL terá correspondência direta ao nível do participante, conforme os [termos e condições](#).

7. Conversão de pontos Azul em pontos Reward

7.1 O Membro Azul Fidelidade deve ser Membro do programa ALL para transferir seus pontos. Os pontos Azul só podem ser transferidos da conta Azul Fidelidade em nome do Associado.

7.2 Há um limite mínimo de 10.000 pontos Azul por conversão, com base na seguinte escala: 10.000 pontos Azul = 1.000 pontos Reward.

7.3 **As transferências são irreversíveis** e serão concluídas dentro de seis semanas.

8. Responsabilidades Vinculadas dos Membros

8.1 Os Membros Vinculados não devem:

(a) agir de qualquer forma que viole estes Termos de Recompensas Cruzadas; ou

(b) abuso ou uso indevido de pontos Azul, pontos Reward ou quaisquer recompensas, benefícios, instalações, serviços ou acordos fornecidos ao Membro Vinculado sob os Termos de Recompensas Cruzadas;

(c) envolver-se em atividades ilegais ou fraudulentas, descritas nos presentes ou nos termos e condições do Programa de Fidelidade ALL ou AZUL Fidelidade;

(d) fornecer ou tentar fornecer informações falsas ou enganosas, ou prestar declarações falsas à Azul ou à Accor;

(e) **vender, ceder, transferir, adquirir ou oferecer para vender, ceder, transferir ou adquirir** qualquer benefício fornecido sob estes Termos de Recompensa Cruzada que não esteja de acordo com os Termos da Azul Fidelidade (no caso de pontos Azul) ou o ALL Loyalty Termos do Programa (no caso de pontos Reward ou Status Nights);

(f) agir de forma hostil, abusiva, insultuosa ou agressiva em relação a qualquer funcionário do Grupo Azul ou do Grupo Accor;

(g) agir de maneira indisciplinada a bordo de um voo ou em qualquer saguão de aeroporto ou em qualquer hotel;

(h) recusar-se a seguir instruções razoáveis de qualquer funcionário do Grupo Azul ou do Grupo Accor.

8.2 Se um Membro Vinculado tiver cometido uma violação material de qualquer um dos Termos de Recompensas Cruzadas, seja intencionalmente ou não, a Accor ou a Azul poderão praticar uma ou mais das seguintes ações:

(a) suspender ou encerrar a associação do Membro Vinculado;

(b) reverter ou cancelar quaisquer pontos Azul ou pontos Reward concedidos de acordo com os Termos de Recompensas Cruzadas;

(c) cancelar ou recusar honrar quaisquer recompensas ou benefícios, ou ambos, que tenham sido resgatados ou fornecidos ao Membro Vinculado.

8.3 O encerramento da associação ao Cross Rewards de um Membro Vinculado pode resultar no cancelamento de todos os benefícios do Cross Rewards. Esta

suspensão ou rescisão não prejudicará os direitos da Azul ou da Accor de tomar medidas em relação ao Membro.

9. Dados pessoais

Para entender como as empresas parceiras tratam seus dados pessoais para viabilizar a sua participação no Programa Cross Rewards, acesse o nosso Aviso de Privacidade abaixo.

10. Disputas e legislação aplicável

10.1 Em caso de disputa entre um Membro Vinculado, a Azul e a Accor em relação a estes Termos de Recompensa Cruzada, o Membro Vinculado deverá seguir os procedimentos aplicáveis abaixo.

10.2 Para Accor:

(a) o Integrante da ALL poderá recorrer a um procedimento de mediação convencional ou a um método alternativo de resolução, de acordo com as condições estipuladas pela legislação aplicável.

(b) se o Membro da ALL levar a disputa ao atendimento ao cliente da Accor usando a página "Entre em contato conosco" no Site (disponível aqui) em uma tentativa amigável de resolver a disputa amigavelmente e receber uma resposta negativa ou nenhuma resposta no prazo de sessenta dias após a Na data de encaminhamento do Atendimento ao Cliente, o Membro ALL poderá recorrer ao Mediador de Turismo e Viagens no BP 80303 - 75823 Paris Cedex 17.

(c) o procedimento para enviar a disputa ao Mediador e as informações de contato do Mediador estão disponíveis em www.mtv.travel.

(d) a disputa poderá ser levada ao Mediador dentro de doze meses após a primeira reclamação. As informações de contato do mediador e os meios de encaminhamento estão disponíveis na seção 'Assistência'. O formulário para levar o caso de litígio ao Mediador está disponível aqui.

(e) os membros da ALL também são informados pela Accor que podem optar por um procedimento de arbitragem convencional ou qualquer outro método europeu de resolução de disputas online. A plataforma também existe e pode ser acessada aqui. Os membros da ALL permanecem livres para aceitar ou recusar a mediação e, se a mediação for utilizada, cada parte é livre para aceitar ou recusar a solução proposta pelo mediador.

(f) qualquer preocupação sobre a interpretação ou desempenho dos Termos de Recompensas Cruzadas em relação ao relacionamento do Membro da ALL com a Accor que não possa ser resolvida amigavelmente de acordo com as condições acima é submetida à jurisdição exclusiva dos tribunais apropriados de Paris, mesmo em casos de processos provisórios de emergência, reclamações de terceiros e múltiplos réus. Como exceção ao acima exposto, os Membros da ALL, como consumidores, podem optar por levar qualquer litígio perante as jurisdições do seu local de residência ou, a seu critério, perante qualquer outra jurisdição regional apropriada ao abrigo do código de processo civil, de acordo com o Artigo R .631-3 do Código do Consumidor Francês.

10.3 Para Azul: Os membros podem contatar a companhia por meio do: (i) *call center* pelo número 4003 1118 ou 3004 0441, quando em capitais e regiões metropolitanas; (ii) *call center* pelo número 0800 887 1118, quando em outras localidades no Brasil; (iii) *call center* pelo número +351 800 602985, quando em localidades internacionais; (iv) em caso de disputas o passageiro poderá apresentar seu pleito pela ferramenta do consumidor.gov; (v) em caso de disputas judiciais **o foro preferencial será obrigatoriamente o da comarca de Barueri, abrindo mão de quaisquer outros foros privilegiados.**

- 10.4 Estes Termos de recompensas cruzadas são regidos por;
- (a) Para a Accor: as leis da França, sem obstruir quaisquer proteções obrigatórias que possam ser aplicadas no país de origem do consumidor.
 - (b) Para Azul: as leis do Brasil, sem obstruir quaisquer proteções obrigatórias que possam ser aplicadas no país de origem do consumidor.

11. Cancelamento ao Cross Rewards

- (a) Os Membros Vinculados podem desistir das Recompensas Cruzadas a qualquer momento. Para fazer isso, eles devem visitar Accor.com e seguir o processo de desvinculação no painel de membros.
- (b) A retirada de Recompensas Cruzadas por um Membro Vinculado não afetará a adesão dessa pessoa ao Programa de Fidelidade ALL ou ao Programa Azul Fidelidade.
- (c) A retirada das recompensas cruzadas significa que o membro não terá mais direito a nenhuma das recompensas cruzadas. Porém, continuará a pontuar normalmente No Programa de Fidelidade Azul e no Programa ALL, de acordo com a regras de cada programa.

12. Encerramento da conta

Caso um Membro Vinculado feche sua conta do Programa Fidelidade ALL ou do Programa Azul Fidelidade, a participação do Membro Vinculado nas Recompensas Cruzadas cessará automaticamente.

Aviso de Privacidade

Programa Cross Rewards -Azul & Accor

A fim de viabilizar a pontuação simultânea nos programas Azul Fidelidade e ALL- Accor Live Limitless para os clientes que se cadastrarem no Programa Cross Rewards, alguns de seus dados pessoais serão compartilhados entre a Azul e a Accor, sempre em estrita conformidade com os deveres estabelecidos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD (Lei 13.709/18).

Reforçando o nosso compromisso com a sua privacidade e o controle sobre suas informações, convidamos você a conhecer como seus dados pessoais são utilizados e protegidos quando você se cadastra no Programa Cross Rewards:

- **Quais Dados Pessoais?** CPF, Número Azul Fidelidade, Número de Fidelidade do Programa All (PMID), Data de adesão ao Programa Cross Rewards, Dados de Voos realizados (Número, Origem e/ou destino), Hotel de estadia e datas de check-in e check-out, Número de Pontos Reward ou Azul a serem creditados; Detalhes do status ou nível do Membro Vinculado para permitir que o Membro Vinculado receba os benefícios corretos.
- **Por que coletamos esses dados?** Para viabilizar a identificação do cliente em ambos os programas de fidelidade e realizar a pontuação simultânea em ambos os programas, atendendo às regras de pontuação.
- **Seus dados serão compartilhados?** A Azul e a Accor não compartilharão seus dados com outras empresas.
- **Esses dados ficarão armazenados?** Seus dados ficarão armazenados de forma segura na Azul e na Accor enquanto você estiver cadastrado no Programa e enquanto quando exigido ou permitido por lei.
- **Controlador dos Dados:** Azul Linhas Aéreas e Accor

Fale com a gente

📧 Caso você queira exercer seus direitos como titular de dados ou entrar em contato com os nossos times de Privacidade, acesse o [📧 Portal de Privacidade da Azul](#) ou envie um e-mail para data.privacy@accor.com.

📧 Para contactar o Encarregado pela Proteção de Dados Pessoais (DPO), escreva para privacy@voezul.com.br (Azul) ou accor.dpo@accor.com (Accor).

Quer saber mais?

Acesse as Políticas de Privacidade da [Azul](#) e da Hotelaria Accor Brasil.