



# Neue Bedingungen und Konditionen

## 1.1 Begriffsbestimmungen

In diesen Allgemeinen Geschäftsbedingungen sind die Begriffe wie folgt zu verstehen, es sei denn, dass der Text im Zusammenhang eine andere Auslegung nahelegt:

„Air France“ bezeichnet Société Air France, eine Aktiengesellschaft französischen Rechts mit Sitz in 45, rue de Paris, F-95747 Roissy CDG Cedex, Frankreich, eingetragen im Handels- und Firmenregister von Bobigny unter der Nummer B 420 495 178.

„Airline-Prämie“ bezeichnet eine beliebige bei Air France, KLM und den Airline-Partnern erhältliche Prämie. Zu den Airline-Prämien zählen unter anderem Prämientickets, Upgrade-Prämien und zusätzliche Optionen.

„Airline-Partner“ bezeichnet jede Fluggesellschaft (unabhängig davon, ob sie SkyTeam-Mitglied ist oder nicht), für deren Serviceleistungen XP (Experience Points) und/oder Meilen gesammelt und/oder Meilen eingelöst werden können. Die anwendbaren Bedingungen werden in der regelmäßig veröffentlichten Flying Blue-Kommunikation bekannt gegeben.

„Prämie“ bezeichnet die Prämie, die sich das Mitglied mit Meilen sichern kann, wobei die in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführten Modalitäten und Bedingungen einzuhalten sind.

„Meilen“ bezeichnet die Meilen, die mit Air France, KLM, den Airline-Partnern und den Non-Airline-Partnern gemäß den in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführten Modalitäten gesammelt werden. Meilen können in Prämien eingelöst werden.

„Upgrade-Prämie“ bezeichnet eine Prämie, die es ermöglicht, eine Reiseklasse höher zu fliegen als in der gebuchten und bezahlten Reiseklasse.

„Gesellschaft“ bezeichnet Air France und KLM, die Eigentümer und Betreiber des Programms.

„Kundenservice-Center“ bezeichnet eine Serviceeinheit, die von der Gesellschaft ermächtigt wurde, die Palette der Serviceleistungen des Programms anzubieten.

„Anmeldedatum“ bezeichnet das Datum, an dem der teilnahmeberechtigte Antragsteller das Anmeldeformular unterzeichnet oder, falls die Anmeldung per Internet oder E-Mail erfolgt, das Datum, an dem der Antrag per Internet oder E-Mail an die Gesellschaft gesendet wird.

„Flying Blue-Kommunikation“ ist die Sammelbezeichnung für die Kommunikationsmittel, die im Programm verwendet werden: unter anderem die Programmbroschüren, Newsletter, Mitteilungen, Direct-Mailings, Website und Anmeldeformulare.

„Allgemeine Geschäftsbedingungen“ (AGB) bezeichnet die Bedingungen, die für dieses Programm gelten.

„KLM“ steht für Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), eine Aktiengesellschaft niederländischen Rechts, eingetragen im Handelsregister Amsterdam unter der Nummer 33014286, mit Hauptsitz in Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, Niederlande.

„XP“ bezeichnet die Flying Blue-Experience Points, die auf den Status eines Teilnehmers angerechnet werden. Der Status eines Mitglieds hängt von der Anzahl der innerhalb eines bestimmten Zeitraums gesammelten XP ab. Die Qualifikationskriterien und die mit jedem Status verbundenen Serviceleistungen und Vorteile werden in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführt. XP werden auf Flügen mit Air France, KLM, den anderen SkyTeam-Partnern und den in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführten Airline-Partnern sowie für alle anderen Aktivitäten gesammelt, die in der Flying Blue-Kommunikation als XP-fähig angegeben werden.

„Mitglied“ bezeichnet ein Mitglied des Programms, dessen Name auf der Karte angegeben ist und dem eine Anmelde-Nummer zum Programm zugeordnet wurde. Nur Mitglieder sind berechtigt, die Serviceleistungen und Vorteile des Programms zu nutzen.

„Mitgliedskarte“ und „Karte“ bezeichnen die (ggf. virtuelle) Mitgliedskarte des Programms. Diese Karte wird von der Gesellschaft ausgestellt und verliehen, nachdem sie den Mitgliedsantrag akzeptiert hat.

„Non-Airline-Partner“ bezeichnet einen Partner, der kein Airline-Partner ist, für dessen Serviceleistungen Meilen gesammelt oder eingelöst werden können. Die anwendbaren Bedingungen werden in der regelmäßig veröffentlichten Flying Blue-Kommunikation bekannt gegeben.

„Partner“ bezeichnet die Airline- und Non-Airline-Partner.

„Passwort“ bezeichnet einen persönlichen Authentifizierungscode, der den Zugriff auf das persönliche Konto eines Mitglieds ermöglicht.

„Programm“ bezeichnet das von der Gesellschaft im Jahr 2005 eingeführte Vielfliegerprogramm Flying Blue. Es wurde erarbeitet, um Mitglieder zu belohnen, die oft mit Air France, KLM oder deren Airline-Partnern fliegen und/oder anerkannte Serviceleistungen der Non-Airline-Partner in Anspruch nehmen.

„Aktionen“ bezeichnet spezielle und befristete Angebote, die einem Mitglied die Möglichkeit geben, zusätzliche XP- und/oder Meilen zu sammeln und/oder eine Airline-Prämie zu erhalten und/oder Prämien für weniger Meilen zu buchen.

„Anerkannter Flug“ bezeichnet einen von Air France, KLM, einem SkyTeam-Partner oder einem in der Flying Blue-Kommunikation als Airline-Partner bezeichneten Partner durchgeführten Flug, für den sowohl XP als auch Meilen gesammelt werden können.

„SkyTeam“ steht für den Verbund von Fluggesellschaften, deren Mitglieder auf [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com) aufgeführt werden.

„SkyTeam-Partner“ bezeichnet jede beliebige Airline der SkyTeam-Allianz, mit Ausnahme von Air France und KLM.

„Sammelaktivität“ bezeichnet eine Aktivität des Mitglieds, die das Mitglied wie in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführt zum Sammeln von Meilen und/oder XP aus dem Programm berechtigt.

„Datum der ersten Aktivität“ bezeichnet das Datum, an dem das Mitglied nach der Anmeldung zum Programm die erste Sammelaktivität ausführt.

„Gesamtverlängernde Aktivität“ bezeichnet eine Aktivität, bei der das Mitglied XP sammelt (für qualifizierende Flüge) oder jede andere Sammelaktivität, die in der Flying Blue-Kommunikation als gesamtverlängernde Aktivität bezeichnet wird und daher die Gültigkeit aller Meilen verlängert, beispielsweise Flüge mit Transavia, auf denen Meilen gesammelt werden, und Zahlungen mit den in der Flying Blue-Kommunikation genannten Co-Branding-Kreditkarten.

„Teilverlängernde Aktivität“ bezeichnet jede andere Sammelaktivität, die nicht als gesamtverlängernde Aktivität gilt und daher nur die Gültigkeit bestimmter Meilen verlängert.

„Qualifizierungsdatum“ bezeichnet das Datum der ersten Aktivität oder in der Folge den ersten Tag des neuen Qualifizierungszeitraums.

„Qualifizierungszeitraum“ bezeichnet den Zeitraum, der am Qualifizierungsdatum beginnt und sich über einen Zeitraum von maximal 12 vollen Kalendermonaten erstreckt oder den Zeitpunkt, an dem das Mitglied genügend XP für den nächst höheren Status gesammelt hat – je nachdem, welcher der beiden Fälle zuerst eintritt. Sobald der nächst höhere Status erreicht wurde, beginnt ein neuer Qualifizierungszeitraum. Sollte der nächst höhere Status nicht innerhalb von 12 Kalendermonaten erreicht werden, beginnt nach diesen 12 Monaten ein neuer Qualifizierungszeitraum.

## **1.2 Allgemeines**

1.2.1 Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen stellen das vertragliche Verhältnis dar, das zwischen der Gesellschaft und jedem einzelnen Mitglied besteht. Die in gutem Glauben handelnde Gesellschaft behält sich das Recht vor, das Programm jederzeit ganz oder teilweise zu streichen oder zu ersetzen oder das Programm einer anderen Partei zu übertragen. Sie behält sich ebenfalls vor, folgende Bestandteile jederzeit zu ändern oder zu korrigieren: das Programm selbst, die Allgemeinen Geschäftsbedingungen, die Flying Blue-Kommunikation, das Prinzip für das Sammeln von XP und Meilen, das Prämienprinzip, das Prinzip für das Einlösen der Meilen, die Teilnahme eines Partners an dem Programm oder die Modalitäten des Programms, wie sie in den Programmunterlagen beschrieben werden. Die Bekanntmachung von Änderungen und Ergänzungen dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen erfolgt über die Flying Blue-Kommunikation. Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen sowie jegliche Änderungen gelten als akzeptiert, wenn das Mitglied die Mitgliedskarte benutzt oder in irgendeiner Weise eine Prämie anfordert oder einen Vorteil in Anspruch nimmt, der im Rahmen des Programms angeboten wird, oder wenn kein

schriftlicher Widerspruch innerhalb von 30 Tagen nach einer offiziellen Mitteilung eingelegt wird. Wenn ein Mitglied Programmänderungen nicht akzeptiert, so kann es die Mitgliedschaft nach Absatz 1.2.2 kündigen.

1.2.2 Jede Partei kann die vertragliche Vereinbarung jederzeit gemäß den in der Flying Blue-Kommunikation beschriebenen Modalitäten kündigen. Die Allgemeinen Geschäftsbedingungen bleiben für die weitere Durchführung maßgebend – auch nachdem die Kündigung der Vertragsbeziehung erfolgt ist. Nach Eingang der Kündigungserklärung beendet die Gesellschaft die Mitgliedschaft. Das Mitglied kann die gesammelten Meilen ab dem Kündigungsdatum entweder sechs Monate lang oder bis zum Verfallsdatum einlösen (je nachdem, welcher Fall zuerst eintritt). Wenn die Gesellschaft den Vertrag kündigt, verfallen alle Meilen mit Ablauf von sechs Monaten nach der Benachrichtigung über die Kündigung oder nach Ablauf des Verfallsdatums der Meilen (je nachdem, welcher der beiden Fälle zuerst eintritt). Wenn das Mitglied Tatsachen grob falsch darstellt, Prämienregeln oder Vorschriften aus der Flying Blue-Kommunikation verletzt, oder aber Vorschriften aus Absatz 1.4.8 übertritt, so verfallen alle Meilen, sobald die Gesellschaft die Kündigung ausgestellt hat.

1.2.3 Die Gesellschaft wird sich im Rahmen des Möglichen bemühen, die Mitglieder vorab über eine Beendigung des Programms zu informieren.

1.2.4 Die Gesellschaft wird sich im Rahmen des Möglichen bemühen, sicherzustellen, dass als verfügbar angebotene Prämien und Vorteile sowie Möglichkeiten zum Sammeln von XP und Meilen auch tatsächlich verfügbar sind. Dennoch können die Gesellschaft oder ihre Partner die Anzahl der angebotenen Prämien einseitig beschränken, sodass die Gesellschaft die Verfügbarkeit solcher Vorteile nicht gewährleisten kann. Ein Mitglied kann also feststellen, dass ein angebotener Flug oder eine bestimmte Prämie nicht zur Verfügung steht.

1.2.5 Alle angebotenen Prämien und Vorteile unterliegen Änderungen und unterschiedlicher Verfügbarkeit, einschließlich der sogenannten Blackout-Daten (bestimmte Daten, an denen keine Inanspruchnahme möglich ist), wie in der Flying Blue-Kommunikation angegeben. Möglicherweise gelten lokale Beschränkungen und/oder Änderungen. Die den Mitgliedern angebotenen Prämien, Vorteile und Möglichkeiten zum Sammeln von XP und Meilen werden von Partnern zur Verfügung gestellt bzw. können von Partnern zur Verfügung gestellt werden, mit denen die Gesellschaft zwar Vereinbarungen getroffen hat, auf deren Ausführung sie jedoch keinerlei Einfluss hat.

1.2.6 Prämien, Vorteile und Möglichkeiten zum Sammeln und/oder Einlösen von XP und/oder Meilen unterliegen den Allgemeinen Geschäftsbedingungen des Partners, der die angebotenen Möglichkeiten offeriert. Besagte Geschäftsbedingungen werden dem Mitglied auf Anfrage beim betreffenden Partner zugeschickt. Alle Air France-Flüge unterliegen den Beförderungsbedingungen von Air France und können auf [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com) eingesehen werden. Alle KLM-Flüge unterliegen den Beförderungsbedingungen von KLM und können auf [www.klm.com](http://www.klm.com) eingesehen werden. Alle Flüge der Airline-Partner unterliegen den Beförderungsbedingungen des jeweiligen Airline-Partners.

1.2.7 Die Gesellschaft und ihre Partner behalten sich das Recht vor, Aktionen bestimmten Gruppen von Mitgliedern auf Basis ihrer Programmaktivität zugänglich zu machen, einschließlich (aber nicht beschränkt auf) Flug-, Hotelaufenthalts- und Mietwagenaktivitäten. Aktionen sind nicht in Verbindung mit anderen Aktionen gültig. Es kommt jeweils die für das Mitglied vorteilhafteste Aktion zur Anwendung.

1.2.8 Der Mitgliedsstatus, für den sich ein Mitglied qualifiziert, wird von der Anzahl der XP bestimmt, die im Qualifizierungszeitraum gesammelt werden. Sollte ein Mitglied innerhalb des Qualifizierungszeitraums den nächsten Status erhalten, wird die entsprechende Anzahl von XP vom XP-Zähler des Mitglieds abgezogen und das Mitglied auf den nächsten Status hochgestuft. Wenn ein Mitglied nicht genügend XP für eine Höherstufung des Status, jedoch genügend XP für den Erhalt seines aktuellen Status sammelt, wird die entsprechende Anzahl von XP nach Ablauf des Qualifikationszeitraums abgezogen. Falls ein Mitglied nicht genügend XP für den Erhalt seines aktuellen Status sammelt, wird das Mitglied auf den unmittelbar darunter liegenden Status herabgestuft und die entsprechende Anzahl von XP nach Ablauf des Qualifikationszeitraums abgezogen. Sollte ein Explorer-Mitglied den nächst höheren Status nicht innerhalb des Qualifizierungszeitraums erreichen, wird der XP-Zähler am Ende des Qualifizierungszeitraums wieder auf null gesetzt.

1.2.9 Für Explorer-Mitglieder beträgt die Gültigkeit der Meilen 2 Jahre. Wird in einem Zeitraum von 2 Jahren keine gültigkeitsverlängernde Sammelaktivität verzeichnet, werden die Meilen gelöscht. Nach einer gesamtverlängernden Aktivität wird die Gültigkeit aller Meilen um 2 Jahre verlängert, so dass Meilen 2 Jahre nach dem Datum der letzten gesamtverlängernden Aktivität verfallen. Bei einer teilverlängernden Aktivität werden nur die nach der letzten gesamtverlängernden Aktivität gesammelten Meilen verlängert. Die Informationen über das Verfallsdatum der Meilen können online auf dem Konto des Mitglieds abgerufen werden.

1.2.10 Wenn ein Mitglied über einen Zeitraum von 5 Jahren keine Meilen sammelt, behält sich die Gesellschaft das Recht vor, die Mitgliedschaft einseitig zu kündigen.

1.2.11 Im Online-Konto des Mitglieds stehen eine Aktivitätsübersicht, ein Meilenzähler und/oder XP-Zähler zur Verfügung.

1.2.12 Das Flying Blue-Konto, die XP, die Mitgliedsstufe und die Meilen, die vom Mitglied gesammelt wurden, können auf keinen Fall umgebucht, übertragen, abgetreten, verkauft oder mit dem Meilenkonto einer anderen Person kombiniert werden – sei es unentgeltlich oder gegen Entgelt –, gleichgültig ob diese Person ein Mitglied des Programms ist oder nicht. Sofern nicht anders von der Gesellschaft festgelegt und in der Flying Blue-Kommunikation dargelegt, gilt Gleiches auch für jedes andere Konto des Mitglieds.

1.2.13 Im Todesfalle eines Mitglieds schließt die Gesellschaft das Konto nach Eingang der Sterbeurkunde und löscht die von diesem Mitglied gesammelten Meilen und/oder XP.

### **1.3 Neuanmeldung**

1.3.1 Vorbehaltlich der lokalen Gesetze und, wo zutreffend, einer erforderlichen Genehmigung des gesetzlichen Vertreters oder Vormunds ist das Programm nur zugänglich für natürliche Personen ab dem Alter von 2 Jahren mit einer Postanschrift in einem Land, in dem das Programm zur Teilnahme offensteht. Gesellschaften, Körperschaften oder andere Rechtspersonen sind von der Teilnahme ausgeschlossen.

1.3.2 Ein Mitglied darf nur einen Antrag auf Mitgliedschaft stellen und nur ein Konto unter seinem gesetzlichen Namen führen. Im Falle etwaiger Doppelkonten wird das Konto mit der niedrigeren Anzahl von XP oder Meilen aufgelöst und alle auf diesem Konto gesammelten XP und Meilen werden auf das andere Konto übertragen.

1.3.3 Mit der Anmeldung zum Programm erklärt sich das Mitglied damit einverstanden, die Flying Blue-Kommunikation zu erhalten. Sie ist ein elementarer Bestandteil des Programms. Das Mitglied ist verpflichtet, der Gesellschaft eine korrekte Postanschrift und/oder E-Mail-Adresse für die Zusendung seiner Mitgliedskarte sowie der Flying Blue-Kommunikation anzugeben. Sollte ein Mitglied seine Postanschrift oder seine E-Mail-Adresse ändern, so hat das Mitglied die Gesellschaft unverzüglich schriftlich auf dem Postweg oder über die Website des Programms zu informieren. Diese Adressenänderung muss durch die Unterschrift des Mitglieds oder das Passwort bestätigt werden, je nachdem, welcher Form des Verfahrens sich das Mitglied bedient.

1.3.4 Jede teilnahmeberechtigte Person, die sich zum Programm anmelden möchte, und für minderjährige Antragsteller der gesetzliche Vormund oder Vertreter, muss online einen Mitgliedsantrag ausfüllen, um ein Flying Blue-Konto anzulegen. Von allen Personen, die ihre Mitgliedschaft im Programm beantragen, wird angenommen, dass sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen gelesen und akzeptiert haben.

1.3.5 Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, die Zulassung zur Teilnahme am Programm zu verweigern, wenn die Teilnahmebedingungen nicht erfüllt werden.

1.3.6 Jede Person, deren Mitgliedsantrag von der Gesellschaft akzeptiert wurde, erhält ein persönliches Konto, eine Mitgliedsnummer und ein Passwort, die den Zugang über das Internet sowie zu jeder anderen Serviceleistung, die in der Flying Blue-Kommunikation beschrieben wird, ermöglicht. Die Mitgliedsnummer und das Passwort sind für jede Anfrage zum Meilenkonto erforderlich. Das Passwort wird immer und ausschließlich dem Mitglied mitgeteilt. Das Mitglied ist für die Verwendung des Passworts verantwortlich und darf dieses Passwort keinem Dritten zugänglich machen.

## **1.4 Einhaltung des Programms**

1.4.1 Das Mitglied gewährleistet die Exaktheit aller angegebenen Informationen, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Angaben zur Postanschrift und E-Mail-Adresse und ist allein verantwortlich für jede irrtümliche, unvollständige oder überholte Information. Sämtliche Daten, einschließlich der personenbezogenen Daten, werden im Rahmen des Programms von Air France, KLM und den Partnern verwendet und ausgetauscht.

1.4.2 Auf Anforderung der Gesellschaft hat das Mitglied einen gültigen Identitätsnachweis vorzulegen. Verstößt das Mitglied innerhalb von 30 Tagen gegen diese Pflicht, so führt dies automatisch zur Aussetzung oder Kündigung der Mitgliedschaft und zum Verlust der gesammelten XP und Meilen.

1.4.3 Alle XP und Meilen sowie anschließende Prämien sind ausschließlich nach den Bestimmungen und Richtlinien dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen zu sammeln und zu nutzen. Die Gesellschaft entscheidet letztinstanzlich, ob eine Aktivität XP- oder meilenfähig ist.

1.4.4 Für ungenutzte, beschlagnahmte, gefälschte, verlorene, verfallene oder erstattete Flugtickets werden keine XP und Meilen gutgeschrieben. Wenn sich eine Person beim Einchecken missbräuchlich unter dem gleichen Namen wie das Mitglied ausweist, erfolgt keine XP- und Meilengutschrift.

1.4.5 Verlust, Diebstahl oder Beschädigung der Mitgliedskarte müssen unverzüglich an das Kundenservice-Center gemeldet werden. Nach der Verlust-, Diebstahl- oder Beschädigungsmeldung wird eine neue Karte ausgestellt. Die Gesellschaft haftet nicht für die missbräuchliche Verwendung der Karte oder den Verstoß eines Mitglieds gegen Regelungen oder Bedingungen dieser Bestimmungen.

1.4.6 Alle Anträge auf eine nachträgliche Meilengutschrift sind innerhalb von sechs (6) Monaten nach dem Flug oder der in Frage kommenden Transaktion zu stellen. Anträge auf eine nachträgliche Meilengutschrift für Leistungen der Partner sind gemäß den in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführten Modalitäten mit den entsprechenden Nachweisen auf dem Postweg an das Kundenservice-Center zu senden oder per E-Mail über die Website der Partner zu stellen. Überdies behält sich die Gesellschaft das Recht vor, jederzeit sämtliche Belege zum Nachweis der gesammelten Meilen zu verlangen. An das Kundenservice-Center adressierte Belege können nicht zurückgeschickt werden; es ist daher ratsam, Kopien aller Belege aufzubewahren.

1.4.7 Verkauf, Ankauf, Vermittlung, Wiederverkauf, Tausch oder Umtausch von Meilen oder Prämien gegen Entgelt sind untersagt, soweit nicht anderweitig von der Gesellschaft vorgesehen und in der Flying Blue-Kommunikation festgelegt. Zuwiderhandelnde Personen, einschließlich Fluggäste, die von einer angekauften oder getauschten Prämie Gebrauch machen, haften für Schäden und Prozesskosten. XP, Meilen und Prämien haben keinen Barwert und können niemals gegen Bargeld eingelöst werden.

1.4.8 Ein von dem Mitglied zu vertretender, schuldhaft schwerwiegender Verstoß gegen die allgemeinen Beförderungs- oder Tarifbedingungen von Air France, KLM oder eines anderen Airline Partners, einschließlich SkyTeam, sowie gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen von Non-Airline-Partnern, kann zur fristlosen Kündigung durch die Gesellschaft, zur Löschung des Mitgliedskontos sowie zum Ausschluss aus dem Programm aus wichtigem Grund mit Wirkung für die Zukunft, dem Verlust aller gesammelten XP und Meilen wie auch zur Stornierung der nicht in Anspruch genommenen Prämien führen. Dasselbe gilt für eine grobe Verletzung dieser Allgemeinen Geschäftsbedingungen, den Missbrauch des Programms, einschließlich die Nichtbefolgung der Programmgrundsätze und -vorschriften, den Verkauf oder Tausch von Prämien oder Flugtickets und jegliche falsche sowie irreführende Tatsachendarstellung hierüber, ungehöriges Verhalten, einschließlich jegliches unziemliches oder belästigendes Verhalten gegenüber Air France, KLM oder Partner-Angestellten, ausfallendes Verhalten an Bord oder in den Lounges oder die Weigerung, den Anweisungen von Mitarbeitern Folge zu leisten.

1.4.9 Jeder Verstoß gegen die Allgemeinen Geschäftsbedingungen kann für das Mitglied oder den Passagier jederzeit (auch im Transit oder auf dem Flug) den Entzug der Prämien und die Bezahlung des vollen geltenden Flugpreises für jedes Flugsegment, das mit einer missbräuchlich erworbenen Prämie abgeflogen wurde, zur Folge haben.

1.4.10 Im Zusammenhang mit der Umsetzung der für dieses Programm geltenden Geschäftsbedingungen behält sich die Gesellschaft das Recht vor, nach eigenem Ermessen gegen das Mitglied nötigenfalls auch gerichtlich vorzugehen und vom Mitglied Schadenersatz, Rechtsanwaltshonorare und Gerichtskosten einzufordern.

1.4.11 Arbeitnehmer oder Führungskräfte (oder deren Erben bzw. Rechtsnachfolger) einer Fluggesellschaft oder Reiseagentur sowie Personen oder Rechtspersonen, die als oder für einen Reiseveranstalter handeln, können weder aus diesen Allgemeinen Bedingungen einen

Vorteil für das Sammeln von Meilen oder den Erhalt von Prämien ziehen, noch aus ihrem Status im Programm für Services, die von Air France, KLM oder einem Partner zu Sonderpreisen, vergünstigten Personaltarifen oder Industry-Discount-Tarifen angeboten werden.

## **1.5 Personenbezogene Daten**

1.5.1 Alle personenbezogenen Daten bezüglich der Teilnahme von Mitgliedern am Programm werden im Einklang mit den geltenden Datenschutzbestimmungen, wie das niederländische und französische Datenschutzgesetz („Wet Bescherming Persoonsgegevens“ und die „Loi Informatique et Libertés“ vom 6. Januar 1978, geändert am 6. August 2004 und folgende Änderungen, sowie der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) der Europäischen Union (Verordnung EU 2016/679) zur Programmimplementierung verarbeitet und genutzt.

1.5.2 Die personenbezogenen Daten werden von Air France, KLM und den Partnern im Rahmen des Programms genutzt und ausgetauscht. Zur Unterbreitung von Produkten und Dienstleistungen sowie für Direct-Marketing- oder Kommunikationszwecke können Air France, KLM oder die Partner, sofern das Mitglied dem Erhalt solcher Direct-Marketing- oder Kommunikationsnachrichten zugestimmt hat, Informationen über das Mitglied und die Programmteilnahme des Mitglieds ausschließlich für eigene Zwecke zwischen Air France, KLM und den Partnern austauschen. Für weitere Informationen siehe die KLM Datenschutzrichtlinie unter [www.klm.com](http://www.klm.com) und die Air France Sicherheits- und Datenschutzrichtlinie unter [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com).

## **1.6 Kontoprüfung**

1.6.1 Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, alle Konten des Programms jederzeit und ohne Benachrichtigung des Mitglieds zu prüfen, um die Einhaltung der Regelungen und Bestimmungen des Programms sowie der geltenden Beförderungs- und Tarifbedingungen zu gewährleisten.

1.6.2 Falls eine Überprüfung Indizien für Widersprüche oder Verstöße erkennen lässt, kann die Bearbeitung und/oder Nutzung von Prämien, das Sammeln von XP und Meilen durch die Gesellschaft ausgesetzt werden, bis die Widersprüche und Verstöße zur Zufriedenheit der Gesellschaft geklärt sind. Bis zur Klärung des Sachverhalts kann es Mitgliedern nach alleinigem Ermessen der Gesellschaft verboten werden, Meilen einzulösen, Lounge-Zutritt zu erhalten und die mit dem Programm verbundenen Prämien, Serviceleistungen oder Vorteile in Anspruch zu nehmen.

1.6.3 Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, die Sicherheitsbeauftragten von Air France, KLM, SkyTeam-Partnern oder die eines anderen Partners über das erhebliche Fehlverhalten des Mitglieds oder über die Widersprüche eines Mitgliedskontos zu informieren.

1.6.4 Die Gesellschaft behält sich das Recht vor, zu Revisionszwecken Informationen mit Partnern oder deren Vertretern auszutauschen.



## **1.7 Haftung**

1.7.1 Die Gesellschaft haftet nicht für Schäden, Tod, Verspätung, Körperverletzung oder Verlust, die aus oder im Zusammenhang mit Dienstleistungen, Prämien oder Vorteilen der Airline- oder Non-Airline-Partner im Rahmen des Programms resultieren, soweit solche Schäden oder Verluste nicht durch grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz der Gesellschaft oder von der Gesellschaft absichtlich oder fahrlässig und im Bewusstsein begangen wurden, dass ein Schaden mit Wahrscheinlichkeit eintreten werde; dies gilt nicht, wenn das Warschauer Abkommen (in seiner überarbeiteten Fassung) oder das Montrealer Abkommen etwas anderes verfügen, je nachdem welches von beiden gilt. Jeglicher Anspruch muss direkt beim betreffenden Partner geltend gemacht werden.

1.7.2 Soweit in den Bestimmungen 1.2 und 1.7.1 nicht anders vorgesehen, haftet die Gesellschaft nicht für Verluste oder Schäden, die sich aus der Beendigung oder Änderung des Programms ergeben, oder für das Ausscheiden von Air France, KLM oder eines Partners aus dem Programm. Die Gesellschaft bemüht sich im Rahmen des Möglichen, das Mitglied möglichst frühzeitig über die Änderungen oder das Ausscheiden zu informieren.

1.7.3 Wenn die Gesellschaft oder ein Partner einem Mitglied die XP- und/oder Meilengutschrift, Prämien oder andere Vorteile unberechtigt verweigert, beschränkt sich der Rechtsbehelf des Mitglieds auf die Geltendmachung des Anspruches auf die unberechtigt verweigerter Gutschrift von XP und/oder Meilen, Prämien oder Vorteile soweit diese verfügbar sind. Es kann auch eine andere angemessene und vergleichbare, durch die Gesellschaft bestimmte Ersatzvergünstigung angeboten werden oder nach Wahl des Mitglieds eine Gutschrift der eingelösten Meilen erfolgen. Im Falle vorgenannter unberechtigter Verweigerungen beschränkt sich die Haftung von Air France, KLM oder einem Partner ausschließlich auf den Wert der betroffenen Prämie; ebenso beschränkt sich die Form der Entschädigung ausschließlich auf eine Prämie oder die Gutschrift des Wertes in Meilen.

1.7.4 Landesspezifische Gesetze und Vorschriften können die Bedingungen für die Umsetzung des Programms oder dessen Mitgliedschaft beeinflussen. Aufgrund lokaler Gesetze und Vorschriften kann es daher sein, dass die Gesellschaft die Teilnahme an diesem Programm in bestimmten Ländern oder für bestimmte Personen ganz oder teilweise nicht gewähren darf. Die Gesellschaft kann nicht haftbar gemacht werden, wenn sie diese örtlichen Gesetze einhält und behält sich daher das Recht vor, die Teilnahme eines Mitglieds am Programm zu beenden und die XP und Meilen zu annullieren, die das Mitglied ggf. gesammelt hat.

1.7.5 Das Mitglied ist ausschließlich selbst für sämtliche Forderungen verantwortlich, welche von Dritten (einschließlich der Steuerbehörden) erhoben werden und aus der Teilnahme am Programm entstehen.

## **2 Sammeln von Meilen**

2.1 Die vom Mitglied gesammelten Meilen werden seinem Konto gutgeschrieben, ungeachtet der Identität der Person oder Rechtsperson, die die Flugtickets oder Serviceleistungen bezahlt, vorausgesetzt, das Mitglied hat bei der Buchung, zum Zeitpunkt

der Ticketausstellung, beim Einchecken und/oder bei der Unterzeichnung des Vertrags für die Serviceleistungen eines Partners die Mitgliedsnummer angeben. Mitglieder sind persönlich dafür verantwortlich, Dritte oder eine juristische Person, die die Flugtickets, die Transaktion oder die Serviceleistungen bezahlt (einschließlich aber nicht beschränkt auf den Arbeitgeber des Mitglieds), über die Meilen und Vorteile zu informieren, die mit dem Programm gewährt werden.

2.2 Jedes Mitglied sollte überprüfen, dass die Meilen seinem Konto ordnungsgemäß gutgeschrieben wurden.

2.3 Die Gesellschaft behält sich das Recht zur Rückbuchung unrechtmäßig erworbener Meilen eines Mitglieds vor.

2.4 Die Flüge berechtigen gemäß den in der Flying Blue-Kommunikation angegebenen Bedingungen zum Sammeln von Meilen und/oder XP. Für bestimmte Buchungsklassen oder Flugpreiskategorien oder Flugnummern von Air France, KLM oder Airline-Partnern ist die Gutschrift von XP und/oder Meilen ausgeschlossen oder beschränkt, wie in der Flying Blue-Kommunikation angegeben. Insbesondere Prämientickets, Industry-Discount-Tarife sowie kostenlose oder Non-Revenue-Tickets berechtigen nicht zum Sammeln von Meilen und/oder XP. Alle von Non-Airline-Partnern zur Verfügung gestellten Serviceleistungen berechtigen unter den in der Flying Blue-Kommunikation angegebenen Bedingungen zum Meilensammeln. Für alle von Non-Airline-Partner erbrachten Leistungen zu reduzierten Preisen für Angestellte werden keine Meilen gutgeschrieben.

2.5 Bei Flugstornierungen seitens Air France, KLM und anderer SkyTeam-Partner oder anderer Airline-Partner durch unter anderem, aber nicht beschränkt auf, schlechte Wetterbedingungen, Arbeitskämpfe oder Sicherheitsgründe, werden dem Mitglied keine Meilen und/oder XP gutgeschrieben.

2.6 Alle XP und Meilen und anschließende Prämien müssen entsprechend den Regeln und Bedingungen der vorliegenden Geschäftsbedingungen gesammelt und genutzt werden.

2.7 Das Mitglied muss tatsächlich reisen, um XP und Meilen zu sammeln. Für unbenutzte, beschlagnahmte, gefälschte, verlorene, verfallene oder erstattete Flugtickets werden keine XP und Meilen gutgeschrieben. Das Mitglied erhält nur für den tatsächlich angetretenen Flug XP und Meilen, auch wenn das Mitglied für andere Personen Flugtickets erwirbt oder mehrere Tickets für denselben Flug erwirbt. Auf Flügen, die von Air France und KLM durchgeführt werden, kann ein Mitglied für die kostenpflichtige Buchung eines zusätzlichen Sitzplatzes Meilen sammeln (z. B. für eine Tragbahre oder für die Mitnahme eines großen Gepäckstücks mit zerbrechlichen Gegenständen in die Kabine), vorausgesetzt der zusätzliche Sitzplatz wurde auf den Namen des Mitglieds und in derselben Buchungsklasse, in der das Mitglied fliegt, gebucht. Im Falle einer Umbuchung auf einen Alternativflug wegen unvorhergesehener Umstände werden dem Mitglied XP und Meilen für den von ihm ursprünglich bezahlten Flug gutgeschrieben – also nicht für die tatsächlich geflogene Strecke. Für Serviceleistungen und/oder zusätzliche Optionen werden nur dann Meilen gutgeschrieben, wenn diese vom Mitglied persönlich in Anspruch genommen werden. Eine Gutschrift auf das Konto des Mitglieds kann nur einmal für jeden angetretenen Flug erfolgen. Das Gleiche gilt für jede in Anspruch genommene Serviceleistung. Die Zahl der zugewiesenen Meilen erfolgt auf der Grundlage der Mitgliedsstufe zum Zeitpunkt des betreffenden Flugs.

2.8 Im Falle eines Flug-Upgrades werden XP und/oder Meilen auf Basis des ursprünglich bezahlten Flugpreises und nicht der tatsächlich in Anspruch genommenen Buchungsklasse gutgeschrieben.

2.9 Während die Gesellschaft alles daran setzt, damit das Guthaben oder der Meilenstand exakt sind, liegt es in der Verantwortung des Mitglieds, die notwendigen Belege aufzubewahren – wie z. B. die Bordkarten und Flugticketbelege, die zur Geltendmachung einer nachträglichen Gutschrift erforderlich sind.

2.10 Unbeschadet anderslautender Informationen, die die Gesellschaft oder ihre Airline- und Non-Airline-Partner (einschließlich der SkyTeam-Partner) bekannt geben, müssen Mitglieder, die an einem anderen Treueprogramm teilnehmen, beachten, dass pro Buchung und Mitglied, einschließlich aber nicht beschränkt auf die Inanspruchnahme von Serviceleistungen und Vorteilen, die mit dem Treueprogramm verbunden sind, nur ein Programm für das Sammeln und/oder Einlösen genutzt werden kann. In solchen Fällen müssen sich Mitglieder für jeden Flug oder jede Serviceleistung für eines der Programme entscheiden.

### **3 Einlösen der Meilen in Prämien**

3.1 Wenn ein Mitglied genügend Meilen gesammelt hat, so kann es schriftlich, per Website oder Telefon und unter Benennung des Begünstigten eine Prämie anfordern, und zwar entsprechend den für die Ausstellung der Prämien geltenden Modalitäten, die in der Flying Blue-Kommunikation angegeben sind. Die Prämienbuchung und die Antragsmodalitäten können von der Gesellschaft geändert werden.

3.2 Nur das Mitglied ist berechtigt, eine Prämie anzufordern. Das Mitglied kann eine Prämie für sich selbst oder für eine beliebige andere Person beantragen, die zum Zeitpunkt der Anforderung der Prämie namentlich genannt wird, sofern die Bedingungen des Programms eingehalten werden. Sollte das Mitglied nicht geschäftsfähig sein (unabhängig davon, ob das Mitglied voll- oder minderjährig ist), muss die Prämie vom gesetzlichen Vormund oder Vertreter des Mitglieds beantragt werden.

3.3 Weder Air France noch KLM können für Verluste, Unkosten (einschließlich der Anwaltskosten, ohne Einschränkung), Unfälle oder Unannehmlichkeiten haftbar gemacht werden, die sich durch den Gebrauch oder als Ergebnis eines Defekts oder einer Fehlfunktion der Prämien ergeben, die bei Partnern bestellt wurden.

3.4 Verlorene, gestohlene oder abgelaufene Prämien werden weder zurückerstattet noch ersetzt oder verlängert.

#### **Airline-Prämien**

3.5 Prämientickets sind ab Ausstellungsdatum 12 Monate gültig. Von dieser Regelung ausgenommen sind z. B. besondere Aktionen oder für einen spezifischen Markt bestimmte Angebote (lokal bereitgestellte Informationen). Nach Ticketausstellung kann ein Mitglied sein Prämienticket vor Antritt des ersten Flugsegments unter bestimmten Bedingungen gemäß den in der Flying Blue-Kommunikation angegebenen Modalitäten umbuchen oder stornieren. Nach Antritt der Reise kann nur noch das Reisedatum geändert werden. Die oben genannten Bestimmungen gelten nicht für besondere Aktionen. Im Falle eines Nichterscheinens und nach Verstreichen des Rückflugdatums bei Nichtantritt der Reise

verliert die Airline-Prämie ihre Gültigkeit und wird nicht erstattet. Die Änderung des Begünstigten ist niemals möglich. Je nach Art der Prämie kann für die Änderung und/oder Stornierung, wie in den weiteren Bestimmungen der Flying Blue-Kommunikation dargelegt, eine Bearbeitungsgebühr erhoben werden. Es obliegt dem Mitglied, sich über die für die jeweilige Prämie geltenden Nutzungsbedingungen zu informieren und gegebenenfalls die entsprechende Versicherung abzuschließen, um sich gegen Umstände abzusichern, die eine Stornierung seiner Reise zur Folge haben könnten. Für die mit Meilen erworbenen zusätzlichen Optionen gelten jeweils die Bedingungen der entsprechenden Fluggesellschaft.

3.6 Alle Airline-Prämien müssen für Flugstrecken eingelöst werden, die von Air France, KLM und deren Airline-Partner bedient werden. Für bestimmte Codeshare-Flüge von Air France oder KLM sind Airline-Prämien möglicherweise nur eingeschränkt buchbar. Die Meilen werden bei der Ausstellung der Prämie (Prämienticket oder Upgrade-Prämie) abgebucht.

3.7 Nimmt ein Erwachsener, der mit einem Prämienticket fliegt, ein Kind unter zwei (2) Jahren mit, muss er bei der Fluggesellschaft, auf die sein Prämienticket ausgestellt ist, ein Ticket für das Kind zu den bei der betreffenden Fluggesellschaft geltenden Tarifen buchen.

3.8 Personen, die Anspruch auf Preisvergünstigungen haben (Kinder, Studenten, Senioren usw.) wird keine Reduzierung auf den für ein Prämienticket erforderlichen Meilenbetrag gewährt.

3.9 Prämientickets und Upgrade-Prämien sind nicht übertragbar und können nicht für eine andere Fluggesellschaft genutzt werden als für die Fluggesellschaft, deren Code auf dem Flugticket ausgewiesen ist, es sei denn, die zuständige Fluggesellschaft hat nach vernünftigem Ermessen eine andere Entscheidung getroffen.

3.10 Ein Mitglied kann eine Upgrade-Prämie für einen anerkannten Flug bei einer Fluggesellschaft anfordern, die diese Prämie anbietet. Dabei gilt die in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführte Bedingung, dass das Mitglied über ein bestätigtes (nicht in der Warteliste eingetragenes) und ausgestelltes Ticket zum Vollpreis verfügt. Ein Mitglied kann Meilen nur für eine Upgrade-Prämie pro Flug einlösen. Es ist nicht möglich, eine Upgrade-Prämie von der Economy zur First Class zu erhalten.

3.11 Das Mitglied oder der Begünstigte einer Prämie hat für alle Steuern, Abgaben und/oder Zuschläge aufzukommen, die mit der Ausstellung oder der Nutzung einer Prämie verbunden sind (ggf. auch für den Airline-Zuschlag). Es obliegt dem Mitglied, die für die Airline-Prämie notwendigen Reisedokumente, einschließlich Visum, Impfbestätigung und Versicherung zu beschaffen. Überdies wird das Mitglied oder der Begünstigte alle gesetzlich oder sonstig verpflichtenden landesspezifischen Vorschriften einhalten und sich über die Einreisebedingungen des Ziellandes informieren. Ist ein Prämienticket abgelaufen und wurde es nicht für die Beförderung genutzt, kann das Mitglied oder der Begünstigte die Erstattung der Steuern und Gebühren, die beim Antreten des Fluges anfallen, anfordern. Der Erstattungsantrag für diese Beträge kann direkt online (kostenlose Erstattung) oder über das Flying Blue Kundenservice-Center gestellt werden (dabei fallen möglicherweise Gebühren an).

3.12 Je nach Prämie werden Airline-Prämien entweder an die vom Mitglied angegebene E-Mail-Adresse geschickt oder sie können an ausgewählten, zur Ausstellung von Prämientickets berechtigten Flughafen- oder Stadtbüros abgeholt werden. Sobald der Prämienantrag bearbeitet worden ist, werden die für die Prämie erforderlichen Meilen entsprechend der zum jeweiligen Antragsdatum geltenden Meilentabelle vom Konto

abgebucht, wobei zuerst die zeitlich am längsten zurückliegenden Meilen abgebucht werden. Interne Schwierigkeiten können zu verspäteten Belastungen der Konten führen. Wenn die Flugtickets von Air France- oder KLM-Niederlassungen und -Agenturen ausgestellt werden, so müssen die Mitglieder beim Abholen ihre Karte vorzeigen. Ist der Abholer des Flugtickets nicht das Mitglied, muss er für die Entgegennahme von Flugtickets zusätzlich zur Karte des Mitglieds (oder einer Kopie) den Identitätsnachweis des Mitglieds erbringen, sowie eine beeidigte Erklärung des Mitglieds mit dessen Originalunterschrift vorlegen, die den Abholer zur Entgegennahme berechtigt. Die Gesellschaft kann diese Modalitäten jederzeit ändern oder vorübergehend außer Kraft setzen. Die Gesellschaft haftet nicht für auf dem Postweg oder durch die Zollabfertigung entstehende Verzögerungen oder Verluste.

3.13 Prämientickets werden gemäß den in der Flying Blue-Kommunikation angegebenen Meilentabellen und Bedingungen ausgestellt. Alle Prämientickets unterliegen Änderungen der verschiedenen Flugverkehrsrechte oder Entscheidungen, welche durch die vorbezeichneten Airline-Partner nach deren vernünftigem Ermessen in Bezug auf die Streichung etwaiger Flugsegmente erfolgen.

3.14 Prämien in Form von zusätzlichem Freigepäck lassen die Beförderung von Gepäck über der normalen Freigepäckgrenze der bezahlten Klasse oder des Mitgliedsstatus im Programm zu. Näheres ist der Flying Blue-Kommunikation zu entnehmen. Übergepäckprämien gelten ausschließlich für anerkannte Flüge mit Air France, KLM und Partnern wie sie in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführt werden.

3.15 Prämientickets können nicht zur Beförderung von Tragbahren, für Babyschalen, den Betreuungsdienst für Kinder oder für einen zusätzlichen Sitz genutzt werden.

#### Non-Airline-Prämien

3.16 Ein Mitglied, das über die erforderliche Anzahl von gültigen Meilen verfügt, kann eine Prämie für sich selbst oder für alle Personen beanspruchen, die das Mitglied unter Beachtung der entsprechenden Regelungen und Bedingungen angegeben hat. Der Begünstigte einer Prämie muss bei Inanspruchnahme der gewünschten Serviceleistung den gesetzlichen Vorschriften genügen (z. B. Alter und Führerschein) und muss die Bedingungen einhalten, die durch den betreffenden Partner festgelegt wurden – insbesondere in Bezug auf Anzahlungen für Reservierungen bei Partnern. Die Bedingungen für die Änderung oder Stornierung von Non-Airline-Prämien sind in der Flying Blue-Kommunikation aufgeführt.

## **4 Sonstiges**

4.1 Diese Allgemeinen Geschäftsbedingungen ersetzen alle vorhergehenden Dokumente, die solche Geschäftsbedingungen enthalten und treten ab 1. April 2018 in Kraft.