



## 1.1 Definiciones

A continuación se definen los términos o expresiones empleados en las presentes Condiciones generales, salvo que el contexto exija lo contrario:

«Air France»: Société Air France, una sociedad anónima, constituida en virtud de la legislación francesa, con domicilio social en 45, rue de Paris, F-95747 Roissy CDG Cedex, Francia y con número de asiento en el Registro Mercantil de Bobigny B 420 495 178.

«Premio de compañías aéreas»: cualquier Premio disponible en AIR FRANCE, KLM y las Compañías aéreas asociadas. Los Premios de compañías aéreas incluyen, entre otros, billetes de premio, premios de ascenso de clase y opciones adicionales.

«Compañía aérea asociada»: cualquier compañía aérea, asociada a SkyTeam o no, por cuyos servicios se pueden obtener XP (Puntos de Experiencia) y/o ganar y/o gastar Millas según lo previsto en la Comunicación Flying Blue publicada regularmente.

«Premio»: el premio obtenido canjeando Millas, de acuerdo con los procedimientos y condiciones contemplados en la Comunicación Flying Blue.

«Millas»: Millas acumuladas en AIR FRANCE, KLM, Compañías aéreas asociadas y Empresas asociadas no aéreas, de acuerdo con los procedimientos contemplados en la Comunicación Flying Blue. Las Millas se pueden usar para obtener Premios.

«Premio de ascenso de clase»: un premio con el que se eleva la categoría de la clase de cabina un nivel por encima de la clase a la que da derecho el billete abonado.

«Sociedad»: AIR FRANCE y KLM, que son propietarias del Programa y se encargan de su administración.

«Centro de atención al cliente»: cualquier unidad de servicio plenamente autorizada por la Sociedad para prestar una serie de servicios en virtud del Programa.

«Fecha de afiliación»: la fecha de firma del impreso de afiliación del solicitante elegible o, en caso de que la afiliación se realice a través de Internet o por correo electrónico, la fecha de envío de la solicitud a la Sociedad a través de las solicitudes online del Programa o por correo electrónico.

«Comunicación Flying Blue»: el nombre colectivo de los siguientes medios de comunicación utilizados en el Programa, entre otros: folletos del Programa, boletín de noticias, cartas, correo directo, sitio web e formularios de inscripción.

«Condiciones generales»: las condiciones generales por las que se rige el Programa.

«KLM»: Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), una sociedad anónima constituida en virtud de la legislación neerlandesa, con número de asiento en el Registro Mercantil de Ámsterdam 33014286 y con domicilio social en Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, Países Bajos.

«XP»: los Puntos de Experiencia Flying Blue que cuentan para la categoría del Socio en el Programa. La categoría del Socio depende de la cantidad de XP ganados dentro de un período de tiempo especificado. Los criterios de elegibilidad y los servicios y ventajas vinculados a cada categoría se especifican en la Comunicación Flying Blue. Los XP se obtienen en los vuelos de AIR FRANCE, KLM y de otras Compañías asociadas a SkyTeam así como de cualquier Compañía aérea asociada designada como tal en la Comunicación Flying Blue y en cualquier otra actividad especificada como elegible para obtener XP en la Comunicación Flying Blue.

«Socio»: socio del Programa cuyo nombre figura en la Tarjeta y al que se le ha asignado un número de registro del programa. Solo los Socios tienen derecho a disfrutar de los servicios y ventajas propuestos en el Programa.

«Tarjeta de socio» y «Tarjeta»: la tarjeta de socio del Programa, posiblemente virtual, expedida y distribuida por la Sociedad tras la aceptación de la solicitud para participar en el Programa.

«Empresa asociada no aérea»: una empresa asociada distinta de las Compañías aéreas asociadas por cuyos servicios se pueden ganar o gastar Millas según lo previsto en la Comunicación Flying Blue publicada periódicamente.

«Empresa asociada»: Compañías aéreas asociadas y Empresas asociadas no aéreas.

«Contraseña»: el código de identificación personal que permite acceder a la cuenta personal del Socio.

«Programa»: el programa de fidelización Flying Blue ofrecido por la Sociedad creado en 2005 y desarrollado para premiar a los Socios que viajan con frecuencia con AIR FRANCE, KLM o sus Compañías aéreas asociadas, y/o a los Socios que utilizan los servicios elegibles prestados por Empresas asociadas no aéreas.

«Ofertas promocionales»: ofertas temporales especiales que brindan al Socio la oportunidad de obtener XP adicionales y/o Millas, y/u obtener Premios de compañías aéreas y/o Premios por una cantidad reducida de Millas.

«Vuelo elegible»: vuelos efectuados por AIR FRANCE, KLM, Compañías asociadas a SkyTeam y Compañías aéreas asociadas designados como tales en la Comunicación Flying Blue, por los cuales se pueden acumular tanto XP como Millas.

«SkyTeam»: la alianza de compañías aéreas cuyos integrantes figuran en [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com).

«Compañía asociada a SkyTeam»: cualquier compañía aérea asociada a SkyTeam distinta de AIR FRANCE y KLM.

«Actividad de acumulación»: una actividad del Socio que le da derecho a acumular Millas y/o XP en el Programa según se especifica en la Comunicación Flying Blue.

«Fecha de 1ª actividad»: la fecha en que el Socio efectúa su 1ª Actividad de acumulación en el Programa, después de afiliarse.

«Actividad de prórroga general»: una actividad que premia al Socio con XP (Vuelos elegibles) o cualquier otra Actividad de acumulación designada como Actividad de prórroga general en la Comunicación Flying Blue y que, por lo tanto, prorroga la validez de todas las Millas, como son los vuelos con Transavia con los que se acumulan Millas y el pago con las tarjetas de crédito de marca conjunta enumeradas en la Comunicación Flying Blue.

«Actividad de prórroga parcial»: cualquier otra Actividad de acumulación que no sea elegible como Actividad de prórroga general y, por lo tanto, prorrogue solo la validez de algunas de las Millas.

«Fecha de elegibilidad»: la Fecha de la 1ª actividad o posteriormente la primera fecha del nuevo Período de elegibilidad.

«Período de elegibilidad»: el período que comienza en la Fecha de elegibilidad y dura un período máximo de 12 meses naturales completos o el momento en que el Socio haya obtenido XP suficientes para acceder a la categoría siguiente, lo que ocurra antes. Una vez alcanzada la categoría siguiente, se iniciará un nuevo Período de elegibilidad. En caso de que no se haya alcanzado la categoría siguiente en el plazo de 12 meses naturales, comenzará un nuevo Período de elegibilidad.

## 1.2 Condiciones generales

1.2.1 Las Condiciones generales establecen la relación contractual entre la Sociedad y cada Socio individual. La Sociedad, actuando de buena fe, se reserva el derecho a cancelar o sustituir el Programa o a transferir la propiedad del mismo, así como el derecho a modificar o reformar en cualquier momento dicho Programa, las Condiciones generales, la Comunicación Flying Blue, la estructura de acumulación de XP y de Millas, la estructura de Premios, la estructura de canje de Millas, la participación de cualquier Empresa asociada en el Programa o los procedimientos del Programa según se describe en los documentos del mismo. La Sociedad queda exenta de cualquier reclamación en concepto de daños y perjuicios interpuesta por cualquier Socio y que sea resultado de modificaciones exigidas por la legislación particular de un país. La notificación de dichas modificaciones o rectificaciones de las presentes Condiciones generales se hará pública a través de la Comunicación Flying Blue. Las presentes Condiciones generales y cualquier otra alteración se considerarán aprobadas si el Socio hace uso de la Tarjeta de socio, solicita o utiliza en cualquiera de sus formas un Premio o ventaja ofrecido en el Programa o si no registra ninguna reclamación por escrito en el plazo de 30 días a contar a partir de su notificación.

En caso de que un Socio no acepte las modificaciones del Programa, tendrá derecho a la rescisión del mismo, como se establece en el artículo 1.2.2.

1.2.2 Cada parte podrá rescindir el contrato en cualquier momento de acuerdo con los procedimientos descritos en la Comunicación Flying Blue. Las Condiciones generales continuarán en vigor incluso después de la rescisión del contrato. Una vez recibida la solicitud de dicha rescisión, la Sociedad dará por finalizada la afiliación y el Socio tendrá derecho, durante un período de 6 meses contados a partir de la fecha de rescisión o hasta la fecha de validez de las Millas aplicable, a utilizar todas las Millas acumuladas, lo que ocurra antes. Si la Sociedad cancela el contrato, todas las Millas expirarán a los 6 meses de la notificación de la cancelación o después de la fecha de validez de las Millas aplicable, lo que ocurra antes. En caso de que el Socio realice declaraciones falsas, infrinja la reglamentación de Premios, o cualquier otra normativa estipulada en la Comunicación Flying Blue, según el artículo 1.4.8, todas las Millas se considerarán expirados tan pronto como la Sociedad notifique el fin del contrato.

1.2.3 La Sociedad hará todo lo que esté en su mano para notificar con antelación suficiente a los Socios la finalización del Programa.

1.2.4 La Sociedad hará todo lo que esté en su mano para garantizar que los Premios, ventajas y oportunidades de obtener XP y ganar Millas promocionados como disponibles para los Socios, lo estén realmente. No obstante, la Sociedad o sus Empresas asociadas pueden reducir de forma unilateral la cantidad del Premio propuesto y, por consiguiente, la Sociedad no puede garantizar o avalar que dichas facilidades estén disponibles. Por lo tanto, un Socio puede encontrarse con que no existe disponibilidad en un determinado vuelo o que un Premio en particular no está disponible.

1.2.5 Todos los Premios y ventajas propuestos quedarán sujetos a modificaciones y disponibilidad, incluyendo fechas excluidas tal y como se indica en la Comunicación Flying Blue. Podrán aplicarse restricciones y/o modificaciones de carácter local. Cabe la posibilidad de que los Premios, ventajas y oportunidades de obtener XP y de ganar Millas ofrecidos a los Socios sean proporcionados por Empresas asociadas con las que la Sociedad haya establecido acuerdos, aunque en dicho caso la Sociedad no puede responsabilizarse de los mismos por carecer de control.

1.2.6 Los Premios, ventajas y posibilidades de obtener XP y/o de ganar y/o de gastar Millas quedarán sujetos a las Condiciones generales de la Empresa asociada que los proporcione. La Empresa asociada enviará dichas Condiciones generales a petición del Socio. Todos los vuelos de AIR FRANCE estarán sujetos a las condiciones de transporte de AIR FRANCE disponibles en [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com). Todos los vuelos de KLM estarán sujetos a las condiciones de transporte de KLM disponibles en [www.klm.com](http://www.klm.com). Todos los vuelos de las Compañías aéreas asociadas quedarán sujetos a las condiciones de transporte relevantes de dichas compañías.

1.2.7 La Sociedad y sus Empresas asociadas se reservan el derecho a ofrecer a grupos de Socios Ofertas promocionales con arreglo a su actividad en el Programa, entre otros, actividad de vuelos, actividad de estancia en hoteles y actividad de alquiler de vehículos. Las Ofertas promocionales no serán acumulables entre sí. En caso de coincidencia, será de aplicación para el Socio la Oferta promocional que más le beneficie.

1.2.8 La categoría en el Programa para la cual un Socio es elegible, será determinada por la cantidad de XP obtenidos durante el Período de Elegibilidad. En caso de que un Socio

alcance la siguiente categoría dentro del Período de Elegibilidad, la cantidad relevante de XP se deducirá del contador de XP del Socio y este ascenderá a la siguiente categoría. En caso de que un Socio no obtenga la cantidad necesaria de XP para un ascenso de categoría, pero suficientes para permanecer en su categoría actual, la cantidad relevante de XP se deducirá después del final del Período. En caso de que un Socio no obtenga suficientes XP para permanecer en su categoría actual, este descenderá a la siguiente categoría inferior y la cantidad relevante de XP se deducirá después del final del Período de Elegibilidad. En caso de que un socio Explorer no alcance la siguiente categoría dentro del Período de Elegibilidad, el Contador de XP se pondrá a cero al final de dicho período.

1.2.9 Para los socios Explorer, las Millas tienen una validez de 2 años. La Sociedad cancelará las Millas tras un período de 2 años sin Actividad de acumulación registrada que prorrogue la validez de las Millas. La validez de todas las Millas se prorrogará 2 años tras una Actividad de prórroga general, así que las Millas caducarán 2 años después de la fecha de la última Actividad de prórroga general. Solo las Millas obtenidas después de la última Actividad de prórroga general se prorrogarán con una Actividad de prórroga parcial. La información sobre la fecha de validez de las Millas está disponible online en la cuenta del Socio.

1.2.10 Tras un plazo de 5 años sin que el Socio haya acumulado Millas, la Sociedad se reserva el derecho a finalizar la afiliación de forma unilateral.

1.2.11 El extracto de actividad, el contador de Millas y/o el contador de XP estarán disponibles en la cuenta online del Socio.

1.2.12 La cuenta Flying Blue, los XP, la categoría y las Millas ganadas por el Socio no podrán ser bajo ningún concepto, transferidos, legados, asignados, vendidos ni combinados, con carácter oneroso o no, a la cuenta de Millas de otras personas, tanto si éstas son o no Socios del Programa, o a otras cuentas que pertenecieran a dicho Socio, salvo disposición contraria facilitada por la Sociedad y especificada en la Comunicación Flying Blue.

1.2.13 En caso de fallecimiento de un Socio, la Sociedad cerrará la cuenta del mismo y cancelará todas las Millas y/o XP acumulados por este al recibir el certificado de defunción.

### 1.3 Afiliación

1.3.1 Sin perjuicio de la legislación local y de la aprobación paterna o del tutor cuando proceda, el Programa está abierto únicamente a personas físicas de una edad no inferior a 2 años cuya dirección postal se halle en un país en el que se permita la afiliación al mismo. Las personas jurídicas u otras entidades jurídicas quedan excluidas de la participación.

1.3.2 Cada Socio solo podrá enviar una solicitud de afiliación y solo podrá disponer de una cuenta a su nombre. En el caso de cuentas duplicadas, la cuenta con la menor cantidad de XP o de Millas quedará cancelada y todos los XP y las Millas acumulados en dicha cuenta se transferirán a la otra.

1.3.3 Al afiliarse al Programa, el Socio acepta recibir la Comunicación Flying Blue que es parte fundamental del mismo. El Socio es responsable de proporcionar a la Sociedad una dirección postal y una dirección de correo electrónico, correctas para obtener su Tarjeta y para la Comunicación Flying Blue. En caso de cambio de dirección postal/dirección de

correo electrónico, el Socio lo notificará a la mayor brevedad posible a la Sociedad, por escrito o por medio de la página web del Programa. Este cambio de dirección o domicilio deberá confirmarse por medio de la firma del Socio o su Contraseña, lo que sea de aplicación.

1.3.4 Cualquier persona elegible que desee afiliarse al Programa o su tutor legal o representante en caso de que el solicitante sea menor de edad, debe rellenar una solicitud individual online de afiliación al mismo para abrir una cuenta Flying Blue. Se presume que cualquier persona que solicite la afiliación al Programa ha leído y aceptado las Condiciones generales.

1.3.5 La Sociedad se reserva el derecho a rechazar las solicitudes de afiliación de aquellas personas que no cumplan con los requisitos para participar en el Programa.

1.3.6 Cualquier persona cuya solicitud de afiliación haya sido aceptada por la Sociedad obtendrá una cuenta individual, un número de socio y una contraseña que permita el acceso a Internet y a otros servicios descritos en la Comunicación Flying Blue. El número de socio y la contraseña se exigirán para cualquier solicitud relativa a la cuenta. La contraseña se comunicará únicamente al Socio. Este será responsable de la utilización de la misma y no deberá comunicarla a terceras personas.

#### 1.4 Cumplimiento del Programa

1.4.1 El Socio velará por la exactitud de toda la información aportada, entre otras, la dirección postal y una dirección de correo electrónico, y él será el único responsable de toda información errónea, incompleta, o caducada. Todos los datos, incluidos los personales, serán utilizados e intercambiados por Air France, KLM y las Empresas asociadas según lo requiera el Programa.

1.4.2 A petición de la Sociedad, el Socio aportará una prueba de identificación válida. La no presentación de la misma en un plazo de 30 días acarreará la suspensión o finalización de la afiliación y la pérdida de todos los XP y de todas las Millas obtenidos.

1.4.3 Todos los XP y todas las Millas y Premios correspondientes deberán obtenerse, ganarse y usarse según las normas y las directrices expuestas en estas Condiciones generales. La Sociedad tiene la última palabra sobre si una actividad es elegible para obtener XP o ganar Millas.

1.4.4 No se concederán XP ni Millas por billetes o transacciones no utilizados, falsificados, fraudulentos, extraviados, expirados o reembolsados. No se concederán XP ni Millas cuando una persona se registre fraudulentamente con el mismo nombre que el Socio.

1.4.5 Se informará de forma inmediata al Centro de atención al cliente sobre cualquier pérdida, sustracción o daño de la Tarjeta de socio. Tras la notificación por parte del Socio de una pérdida o sustracción de la Tarjeta, o en caso de daño de la misma, se sustituirá ésta por una nueva. La Sociedad no se responsabilizará de la utilización fraudulenta de la Tarjeta ni de cualquier incumplimiento por parte del Socio de los contenidos de la presente disposición.

1.4.6 Todas las reclamaciones retroactivas deberán efectuarse en el plazo de 6 meses tras la realización del vuelo o la transacción en cuestión. Las reclamaciones retroactivas a Empresas asociadas deberán enviarse por correo postal al Centro de atención al cliente o efectuarse en las páginas web de las Empresas asociadas junto con la documentación pertinente, de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Comunicación Flying Blue. Además, la Sociedad se reserva el derecho a exigir en cualquier momento pruebas documentales de la acumulación de Millas. No se devolverá la documentación enviada al Centro de atención al cliente, por lo que es aconsejable conservar copias.

1.4.7 Se prohíbe la venta, la compra, la intermediación, la reventa, la permuta o el intercambio de Millas o de Premios a cambio de otra compensación salvo disposición en contrario de la Sociedad y especificándose en la Comunicación Flying Blue. Quienes infrinjan la presente norma, incluyendo a cualquier pasajero que utilice un Premio comprado o intercambiado, serán responsables de los gastos por daños y perjuicios además de las costas judiciales. Los XP, las Millas y los Premios no tienen ningún valor monetario y nunca se pueden canjear por dinero.

1.4.8 La vulneración de las condiciones generales de transporte o de las tarifas de AIR FRANCE, KLM o cualquiera de las Compañías aéreas asociadas, incluida SkyTeam, las condiciones generales de Empresas asociadas no aéreas, la vulneración importante de las Condiciones generales, el abuso del Programa, incluida la falta de cumplimiento de las políticas y procedimientos del mismo, la venta o la permuta de Premios o billetes, o la tergiversación de hechos relacionados con ello, la conducta impropia, incluida la conducta perjudicial o el acoso en relación con empleados de AIR FRANCE, KLM o cualquier de sus Empresas asociadas, la mala conducta a bordo o en las salas VIP o la negativa a cumplir las instrucciones de los empleados, podría acarrear la cancelación de la cuenta del Socio y la descalificación futura del Programa, la pérdida de todos los XP y todas las Millas acumulados y la cancelación de todos los Premios emitidos pero no utilizados.

1.4.9 Cualquier incumplimiento sustancial de las Condiciones generales supondrá la confiscación de Premios en cualquier momento (incluyendo aquellos en tránsito o en escala) y el abono por parte del Socio o pasajero de la tarifa completa aplicable de cualquier segmento ya recorrido con Premios utilizados de forma fraudulenta.

1.4.10 En relación con la ejecución de cualquiera de las Condiciones generales que rigen el Programa, la Sociedad se reserva el derecho a tomar las medidas legales que considere oportunas contra el Socio y podrá exigir la compensación por daños y perjuicios, minutas de los abogados, así como las costas judiciales.

1.4.11 Los empleados y directivos, o sus herederos o sucesores, de cualquier compañía aérea, agencia de viajes, o persona o entidad que represente a o actúe como operador turístico no podrán beneficiarse de las presentes Condiciones generales consiguiendo Millas u obteniendo Premios, ni por su categoría en el Programa por los servicios ofrecidos por AIR FRANCE, KLM u otra de las Empresas asociadas a precios especiales, con tarifas reducidas para empleados o precios de empresa disponibles para la industria de los viajes.

## 1.5 Información personal

1.5.1 Todos los Datos personales relacionados con la participación de los Socios en el Programa se procesarán y utilizarán con el fin de la implementación del Programa de

conformidad con las normas de protección de datos aplicables tales como las leyes neerlandesas y francesas de Protección de Datos Personales («Wet Bescherming Persoonsgegevens») y la ley francesa de 6 de enero de 1978, modificada por la ley de 6 de agosto de 2004 y toda modificación posterior, y el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR) (Reglamento UE 2016/679).

1.5.2 Air France, KLM y las Empresas Asociadas utilizarán e intercambiarán los datos personales según lo requiera el funcionamiento del Programa. Además, para permitir que Air France, KLM o las Empresas Asociadas ofrezcan productos y servicios, así como para su marketing directo o con fines de comunicación, en la medida en que el Socio haya prestado su consentimiento para dicho marketing directo o comunicación, la información relativa al Socio y a la participación del mismo en el Programa se podrá transmitir de forma confidencial entre Air France, KLM y las Empresas Asociadas con esa única finalidad. Para obtener más información, consulte la política de privacidad de KLM en [www.klm.com](http://www.klm.com) y la política de seguridad y de confidencialidad de datos de Air France en [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com).

## 1.6 Auditoría

1.6.1 La Sociedad se reserva el derecho a auditar todas las cuentas del Programa en cualquier momento y sin previo aviso a los Socios, para garantizar el cumplimiento de la normativa del mismo y las condiciones aplicables de transporte y/o tarifas.

1.6.2 En el caso de que una auditoría revelase discrepancias o infracciones, el procesamiento y/o la utilización de Premios y la acumulación de Millas y XP podrán ser retrasados por la Sociedad hasta que dichas discrepancias o infracciones se hayan resuelto de forma satisfactoria para la Sociedad. En espera de dicha resolución, se prohibirá a los Socios canjear Millas, el acceso a las salas VIP y la utilización de Premios, servicios o ventajas asociados al Programa, a discreción únicamente de la Sociedad.

1.6.3 La Sociedad se reserva el derecho a informar al personal de seguridad de AIR FRANCE, KLM, las Compañías asociadas a SkyTeam o cualquier otra Empresa asociada sobre cualquier comportamiento poco respetuoso de un Socio o de las anomalías en la cuenta del mismo.

1.6.4 La Sociedad se reserva el derecho a intercambiar información con Empresas asociadas o sus agentes con el propósito de realizar auditorías.

## 1.7 Responsabilidad civil

1.7.1 La Sociedad no se responsabiliza de ningún daño, fallecimiento, retraso, lesión o pérdida que se derive o esté relacionado directa o indirectamente con servicios, Premios o ventajas proporcionados por las Compañías aéreas asociadas o las Empresas no aéreas asociadas al Programa, excepto en caso de que dichos daños y perjuicios se deriven de una actuación negligente por parte de la Sociedad o hayan sido provocados por la misma con objeto de causar dichos daños de forma consciente y a sabiendas del daño que se podría causar, excepto si se dispusiese lo contrario en el Convenio de Varsovia (modificado) o en el Convenio de Montreal, el que sea aplicable. Cualquier reclamación deberá ser presentada directamente a la Empresa asociada.



1.7.2 Salvo disposición contraria en las cláusulas 1.2 y 1.7.1 arriba mencionadas, la Sociedad declina toda responsabilidad por cualquier pérdida o perjuicio provocado por la finalización o cambio del Programa, o por cualquier retirada del Programa por parte de AIR FRANCE, KLM u otras de sus Empresas asociadas. La Sociedad hará lo que esté en su mano por informar a los Socios de cualquier cambio o retirada a la mayor brevedad posible.

1.7.3 En el caso de que la Sociedad o alguna de sus Empresas asociadas denegase a un Socio de forma indebida la acumulación de XP y/o Millas y/o la obtención de Premios u otras ventajas, la única solución para el Socio será la emisión por parte de la Sociedad de estos XP y/o Millas acumulados o la concesión de los Premios o ventajas indebidamente denegados, si estuvieran disponibles, u otras ventajas alternativas comparables que determine la Sociedad, o volver a abonar las Millas ya empleadas, a elección del Socio. En caso de que se produjese cualquier denegación indebida arriba mencionada, la responsabilidad civil de AIR FRANCE, KLM o cualquier otra Empresa asociada quedará limitada al valor del Premio en cuestión y la compensación tendrá la forma única y exclusiva de un Premio o del nuevo abono de su valor en Millas.

1.7.4 La legislación aplicable en ciertos países puede imponer restricciones a las condiciones que rigen la aplicación de la afiliación al Programa. Debido a la legislación y normativas locales, es posible que la Sociedad no pueda poner a disposición de los Socios la totalidad del Programa o partes del mismo en ciertos países o a ciertos individuos. La Sociedad declina toda responsabilidad en cuanto al cumplimiento de dicha reglamentación y, en consecuencia, se reserva el derecho a poner fin a la participación de cualquier Socio en el Programa y cancelar los XP y las Millas que dicho Socio hubiera podido acumular.

1.7.5 El Socio es responsable de cualquier reclamación por parte de terceros, incluyendo las autoridades fiscales, que se deriven de su participación en el Programa.

## 2 Acumulación de Millas

2.1 Las Millas conseguidas por un Socio se ingresarán en la cuenta de dicho Socio con independencia de la identidad de la persona o de la entidad que abone los billetes o servicios, siempre y cuando el Socio haya presentado su número de socio al efectuar la reserva, en el momento de emitirse el billete, al facturar para el vuelo y/o cuando firmase el contrato para la provisión de servicios por parte de una Empresa asociada. Los Socios son personalmente responsables de informar a los terceros o a la entidad legal que abone los billetes, transacciones o servicios, entre otros, a su empleador, sobre las Millas y ventajas obtenidas con el Programa.

2.2 Todo Socio debe comprobar que las Millas se hayan abonado en su cuenta debidamente.

2.3 La Sociedad se reserva el derecho a descontar Millas de la cuenta del Socio que las hubiera conseguido de forma fraudulenta.

2.4 Los vuelos son elegibles para la acumulación de XP y/o de Millas en virtud de las condiciones indicadas en la Comunicación Flying Blue. La acumulación de XP y/o de Millas podrá reducirse o excluirse de ciertas clases de reserva, tipos de tarifas o números de vuelo en AIR FRANCE, KLM o vuelos operados por Compañías aéreas asociadas según se

especifique en la Comunicación Flying Blue. En particular, no son elegibles para acumular Millas y/o XP los billetes de premio, las tarifas reducidas para la industria de viajes y los billetes gratuitos o no comerciales. Todos los servicios ofrecidos por Empresas no aéreas asociadas son elegibles para la acumulación de Millas según las condiciones que se indiquen en la Comunicación Flying Blue. Los servicios propuestos por Empresas no aéreas asociadas a precios reducidos para empleados no son elegibles para la acumulación de Millas.

2.5 En el caso de cancelaciones de vuelos por parte de AIR FRANCE, KLM y otras Compañías aéreas asociadas a SkyTeam u otras Compañías aéreas asociadas, como por ejemplo las provocadas por condiciones climáticas adversas, conflictos laborales, o razones de seguridad, el Socio no acumulará Millas ni obtendrá XP.

2.6 Todos los XP y las Millas así como los consiguientes Premios, se ganarán y utilizarán según las normas y directrices contenidas en las presentes Condiciones.

2.7 El Socio debe viajar realmente para obtener XP y ganar Millas. No se otorgarán XP ni Millas con billetes no utilizados, falsificados, fraudulentos, perdidos, caducados o devueltos. El Socio puede obtener XP y ganar Millas solo por el vuelo realizado efectivamente, incluso si adquiere billetes para otras personas o compra varias plazas del mismo vuelo. Como excepción, en vuelos operados por AIR FRANCE y KLM, el Socio puede ganar Millas en caso de reservar un asiento adicional de pago (para una camilla o para el transporte en la cabina de equipaje frágil de gran tamaño, entre otros) siempre que dicho asiento adicional se reserve a nombre del Socio y en la misma clase de reserva que la de éste. En el caso de que se produjera el transbordo a un vuelo alternativo debido a circunstancias imprevistas, el socio obtendrá XP y ganará Millas por el vuelo adquirido por éste en principio, no por el trayecto realizado efectivamente. El Socio solo puede acumular Millas por los servicios y/u opciones adicionales utilizados personalmente. Solo se podrá abonar Millas en la cuenta del Socio una vez por cada vuelo realizado así como por cada servicio empleado. La cantidad de Millas asignadas se basará en la categoría del Socio en el momento de efectuar cada vuelo.

2.8 En caso de ascensos de clase, se concederán XP y/o Millas basándose en la tarifa inicial adquirida y no en la clase real en la que el Socio ha efectuado el viaje.

2.9 La Sociedad realizará todos los esfuerzos posibles para abonar las Millas precisas. No obstante, es responsabilidad del Socio guardar toda la documentación necesaria como tarjetas de embarque o facturas de billetes para una reclamación retroactiva.

2.10 Salvo disposición contraria, bien por parte de la Sociedad o por sus Compañías aéreas asociadas y Empresas asociadas no aéreas, incluyendo las Compañías aéreas asociadas a SkyTeam, los Socios que también lo fueran de otros programas de fidelización únicamente podrán utilizar un solo programa de fidelización para la acumulación y/o canje por reserva y socio incluyendo entre otros, la utilización de servicios y ventajas relacionados con el programa de fidelización. De producirse esta coincidencia, los Socios deberán elegir un programa por cada vuelo o por cada servicio.

### 3 Canje de Millas por premios

3.1 Cuando un Socio haya ganado una cantidad suficiente de Millas, podrá solicitar un Premio por escrito, en la página web o por teléfono nombrando al beneficiario, según los procedimientos que rigen la entrega de Premios, y tal como se expone en la Comunicación Flying Blue. La reserva de Premios y los procedimientos de solicitud pueden ser modificados por la Sociedad.

3.2 Solo el Socio tiene derecho a solicitar un Premio. El Socio podrá solicitar un Premio para sí mismo o para otra persona designada por él en el momento de la solicitud, con sujeción a las Condiciones generales del Programa. En caso de que el Socio esté incapacitado legalmente (sea mayor o menor de edad), el Premio debe ser solicitado por un tutor o representante legal suyo.

3.3. Ni AIR FRANCE ni KLM se responsabilizarán de ninguna pérdida, gasto (incluyendo, entre otros, los honorarios de abogados), accidente o molestia que pudiera surgir en relación con la utilización de los Premios o como resultado de cualquier defecto o mal funcionamiento de tales Premios solicitados a las Empresas asociadas.

3.4 Los Premios perdidos, robados o caducados no serán reembolsados, restituidos ni prorrogados.

#### Premios de compañías aéreas

3.5 Los billetes de premio tienen una validez de 12 meses contados a partir de la fecha de entrega de los mismos, con algunas excepciones como las Ofertas promocionales especiales o los declarados para un mercado específico (la información se hará pública a nivel local). Una vez emitido el billete, el Socio puede, sujeto a condiciones, cambiar o cancelar su billete de premio antes de la salida del primer segmento del vuelo según los procedimientos establecidos en la Comunicación Flying Blue. Una vez comenzado el viaje, solo podrá modificarse la fecha. Las condiciones arriba mencionadas no se aplican a Ofertas promocionales. En caso de no presentarse y después de la fecha de regreso, si no se ha efectuado el viaje, no se podrá reutilizar ni reembolsar el billete de premio. No se permitirán los cambios de beneficiario bajo ninguna circunstancia. Dependiendo del tipo de Premio, puede aplicarse una tasa administrativa en caso de cambio o cancelación, según lo estipulado en la Comunicación Flying Blue. El Socio tiene la obligación de consultar las condiciones aplicables a la utilización de su Premio y, si fuese de aplicación, deberá contratar el seguro apropiado que cubra las circunstancias por las que tuviera que cancelar su viaje. Las opciones adicionales obtenidas con Millas están siempre sujetas a las condiciones de la compañía aérea pertinente.

3.6 Todos los Premios de compañías aéreas se llevarán a cabo en rutas operadas por AIR FRANCE, KLM y las Compañías aéreas asociadas. Los Premios de compañías aéreas pueden quedar limitados a determinados vuelos de código compartido de AIR FRANCE o KLM. Se deducirán las Millas en el momento de la emisión del Premio (en caso de billetes de premio y premios de ascenso a una clase superior).

3.7 Para viajar con un niño menor de 2 años, el adulto que viaje con un billete de premio tendrá que efectuar una reserva para el bebé en la compañía aérea emisora del billete, de acuerdo a las tarifas aplicables de dicha compañía.

3.8 Los beneficiarios que gocen de derecho a reducción en la categoría del viaje (bebés, niños, estudiantes, jubilados, etc.) no podrán obtener una reducción de la cantidad de Millas necesarias para el billete de premio.

3.9 Los billetes de premio y los premios de ascenso de clase son intransferibles y no se podrán utilizar en ninguna compañía aérea salvo en aquella cuyo código de compañía aérea designada aparezca en el billete, salvo que la compañía aérea aplicable decidiera lo contrario unilateralmente.

3.10 Cualquier Socio podrá solicitar un premio de ascenso de clase para un vuelo elegible en una compañía aérea que ofrezca este premio, tal y como se define en la Comunicación Flying Blue, siempre y cuando el Socio disponga de un billete confirmado y emitido con la tarifa plena (no en lista de espera). El Socio podrá canjear Millas únicamente por un premio de ascenso de clase por vuelo. Así, será imposible que se beneficie de un premio de ascenso de clase doble de un billete en Economy Class a uno de First Class.

3.11 El Socio o cualquier beneficiario de un Premio es responsable del abono de todos los impuestos, tasas, gravámenes y/o recargos aplicables asociados con la emisión o utilización de un Premio (incluyendo el recargo aplicado por la aerolínea cuando sea pertinente) y de la obtención de los documentos de viaje necesarios para el billete de premio, incluyendo visados, vacunas y seguros. Además, el Socio o el beneficiario se comprometen a cumplir cualquier normativa legal o específica del país que le fuere exigida y a comprobar los trámites aduaneros en vigor en el país de destino. Si un billete de premio deja de ser válido y no se ha utilizado, el Socio o el beneficiario tiene derecho al reembolso de los impuestos y las tasas, dependiendo del embarque efectivo. La solicitud de reembolso de estos importes podrá realizarse directamente online (reembolso gratuito) o contactando con el Centro de atención al cliente (podrán aplicarse gastos adicionales).

3.12 En función del Premio, los Premios de compañías aéreas se enviarán bien a la dirección de e-mail facilitada por el Socio, o se retirarán en ciertas oficinas de billetes urbanas o del aeropuerto con capacidad para emitir billetes de premio. En cuanto se haya tramitado la solicitud de Premio, las Millas requeridas para el mismo se descontarán de la cuenta del Socio según el baremo aplicable en la fecha de solicitud, comenzando por las Millas más antiguas. Los problemas internos de dicha operación pueden provocar descuentos de Millas posteriores en las cuentas. Si los billetes han sido emitidos por establecimientos de AIR FRANCE o KLM o por sus agencias, los Socios tendrán la obligación de mostrar su Tarjeta. Si la persona que recoge el billete no es el Socio, tendrá que presentar, por cada billete recogido, además de la Tarjeta del socio (o una copia de la misma en su defecto), una prueba de identidad del mismo así como un poder firmado por éste, que lleve su firma original, por el que se autoriza la recogida. La Sociedad podrá modificar o cancelar este procedimiento en cualquier momento. La Sociedad declina toda responsabilidad por pérdidas o retrasos causados por el servicio de correos o por los trámites aduaneros.

3.13 Los billetes de premio se emitirán con arreglo a los programas y las condiciones contempladas en la Comunicación Flying Blue. Todos los billetes de premio están sujetos a cambios en la reglamentación del tráfico aéreo, o por decisiones unilaterales tomadas por las compañías aéreas anteriormente mencionadas de cerrar segmentos de vuelo.

3.14 Los Premios de exceso de equipaje añadirán exceso de equipaje al equipaje normal permitido en la clase que se hubiere abonado o por la categoría del Socio en el Programa como se define en la Comunicación Flying Blue. Estos Premios son válidos únicamente en los vuelos elegibles de AIR FRANCE, KLM y en los de las Compañías aéreas asociadas designados como tales en la Comunicación Flying Blue.

3.15 Los billetes de premio no podrán emplearse para transportes médicos en camilla, sillitas de niños, acompañamiento de niños por personal auxiliar de vuelo ni para obtener un asiento adicional.

Premios de compañías no aéreas

3.16 Todo Socio que disponga de la cantidad de Millas válidas requeridas se podrá beneficiar de un Premio bien para él o para otras personas por él designadas según ciertas condiciones y sujeto a las restricciones que se notificarán a dicho Socio. Cualquier beneficiario de un Premio debe cumplir con los requisitos legales para el uso de dicho servicio (por ejemplo, edad, permiso de conducir) y debe acatar las condiciones expuestas por la Empresa asociada en cuestión, especialmente en lo referente al abono de depósitos en reservas efectuadas con dichas Empresas asociadas. Las condiciones de modificación y cancelación de los Premios de compañías no aéreas están fijadas en la Comunicación Flying Blue.

4 Varios

4.1 Las presentes Condiciones generales sustituyen a todos los documentos anteriores que contienen tales condiciones generales y serán de aplicación a partir del 1 de abril de 2018.