



Nuevas Condiciones generales

1.1 Definiciones

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

«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.

«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 vuelos en Transavia con los que se acumulan Millas y pago con las tarjetas de crédito de marca compartida, que figura en la Comunicación de 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.

«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.

«Billete de premio»: un billete de avión para viajar que se adquiere utilizando principalmente Millas.

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

«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.

«Compañía asociada a SkyTeam»: cualquier compañía aérea asociada a SkyTeam distinta de Air France y KLM.

«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 y formularios de inscripción.

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

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

«Datos personales»: se definen en la política de privacidad de Flying Blue (<https://www.flyingblue.com/en/privacy-policy>).

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

«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.

«Fecha de afiliación»: la fecha de firma del impreso de afiliación del solicitante elegible o, en caso de que la afiliación se realice online 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.

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

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

“Flying Blue Familia”: el servicio ofrecido a los Socios para compartir y acumular colectivamente sus Millas junto con los miembros de la familia designados.

“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.

«Millas»: Millas ganadas 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.

«Ofertas promocionales»: ofertas temporales especiales que conceden 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.

«Período de elegibilidad»: el período que comienza en la Fecha de elegibilidad y dura un período máximo de doce (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.

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

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

«Premio de compañías aéreas», cualquier Premio disponible en Air France, KLM y las Compañías aéreas asociadas. Los Premios de compañías aéreas pueden incluir, entre otras cosas, Billetes de premio, Premios de ascenso de clase y/u otras opciones adicionales.

«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.

«Sky Team»: la alianza de compañías aéreas cuyos integrantes figuran en www.skyteam.com.

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

«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 las ventajas del Programa.

«Tarjeta de socio» y/o «Tarjeta»: la tarjeta de socio del Programa (incluidas la tarjetas virtuales), expedida y distribuida por la Sociedad tras la aceptación de la solicitud para participar en el Programa.

«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.

«XP»: Puntos de Experiencia Flying Blue que cuentan para la categoría de Socio del Programa. La categoría de Socio depende del número de XP ganados en un período concreto. Los criterios de elegibilidad así como los servicios y las ventajas correspondientes a cada categoría se especifican en la Comunicación Flying Blue. Se ganan XP en vuelos de Air France, KLM y otras Empresas asociadas de SkyTeam y cualquier Compañía aérea asociada designada como tal en la Comunicación Flying Blue y en cualquier otra actividad especificada como elegible para ganar XP en la Comunicación Flying Blue.

1.2 General

- 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 de cancelar o sustituir el Programa o de transferir la propiedad del mismo, así como el derecho a modificar en cualquier momento dicho Programa, las Condiciones generales, la Comunicación Flying Blue, los XP, y/o la estructura de acumulación 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 notificación de las modificaciones de las Condiciones generales se hará pública a través de la Comunicación Flying Blue. En caso de que un Socio no acepte las modificaciones del Programa, tendrá derecho a la rescisión de su afiliación, como se establece en el artículo 1.2.2.
- 1.2.2 Cada parte podrá rescindir el contrato en cualquier momento de acuerdo con las presentes Condiciones generales. 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 seis (6) meses contados a partir de la fecha de la solicitud de rescisión o hasta la fecha de validez de las Millas aplicable, a utilizar todas las Millas acumuladas, lo que ocurra antes. Después de dicha fecha, caducarán todas las Millas que no se hayan utilizado. En caso de que el Socio realice declaraciones falsas, infrinja las presentes Condiciones generales (el artículo 1.4.8 en particular) o cualquier otra normativa estipulada en la Comunicación Flying Blue, todos los XP y las Millas se considerarán expirados tan pronto como la Sociedad notifique la rescisión 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 conseguir XP y/o ganar Millas presentadas como disponibles para los Socios, lo estén realmente. No obstante, Air France, KLM o sus Empresas asociadas podrán reducir de forma unilateral la cantidad de Premios disponible y no podrá garantizar o avalar que dichas facilidades estén necesariamente disponibles. Por lo tanto, un Socio puede encontrarse con que no existe disponibilidad en un vuelo determinado o que un Premio en particular no está disponible.
- 1.2.5 Todos los Premios y ventajas 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.
- 1.2.6 Los Premios, ventajas y posibilidades de ganar XP y/o de acumular y/o de gastar Millas quedarán sujetos a las Condiciones generales de la Empresa Asociada que los proporcione. Se considera que el Socio ha aceptado las Condiciones generales de la Empresa Asociada en el momento en que este solicita cualquier servicio o gasta Millas. Las presentes Condiciones generales estarán a disposición del Socio previa solicitud a dicha Empresa Asociada. Todos los vuelos de Air France estarán sujetos a las condiciones de transporte de Air France disponibles en www.airfrance.com. Todos los vuelos de KLM

estarán sujetos a las condiciones de transporte de KLM disponibles en www.klm.com. Todos los vuelos de las Compañías aéreas asociadas quedarán sujetos a las condiciones de transporte relevantes de la Compañía aérea asociada.

- 1.2.7 La Sociedad y sus Empresas Asociadas se reservan el derecho de ofrecer a grupos de Socios ofertas de promoción con arreglo a su programa de actividades, incluyendo entre otras, vuelos, estancia en hoteles y alquiler de vehículos. Las ofertas de promoción no serán acumulables entre sí. En caso de coincidencia, será de aplicación para el Socio la oferta de promoción 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 ascienda a 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 sea suficiente para permanecer en su categoría actual, la cantidad relevante de XP se deducirá al final del Período de elegibilidad. 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 al 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 mayores de 18 años inclusive, las Millas son válidas durante dos (2) años; después de ese plazo, la Sociedad cancelará las Millas en caso de que ninguna Actividad de acumulación registrada prorrogue su validez. La validez de todas las Millas se prorrogará durante dos (2) años después de una Actividad de prórroga general, por lo tanto, las Millas caducarán dos (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 detallada de la(s) fecha(s) de validez de las Millas está disponible online en la cuenta del Socio.
- 1.2.10 Tras un plazo de cinco (5) años sin que el Socio haya acumulado XP ni Millas o no exista ninguna Actividad de acumulación en el plazo de 2 años tras su afiliación, la Sociedad se reserva el derecho a finalizar esta 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 En caso de fallecimiento de un Socio, la Sociedad cerrará la cuenta del mismo y cancelará todas las Millas 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 a personas físicas de dos (2) años de edad inclusive, cuya dirección postal se halle en un país en el que se permita la afiliación al Programa. Las personas jurídicas u otras entidades jurídicas quedan excluidas estrictamente de la participación en el Programa.
- 1.3.2 Cada Socio solo podrá enviar una solicitud de afiliación y solo podrá disponer de una (1) cuenta a su nombre. En el caso de cuentas duplicadas, la cuenta con la cantidad de XP inferior o con menos Millas quedará cancelada y todos los XP y/o las Millas acumuladas 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 integrante del Programa. El Socio debe proporcionar a la Sociedad una dirección postal y una dirección de correo electrónico correctas donde recibir su Tarjeta y su Comunicación Flying Blue. En caso de cambio de dirección postal o de dirección de correo electrónico, el Socio lo notificará con la mayor brevedad

posible a la Sociedad, por escrito o por medio de la página web del Programa. La solicitud deberá confirmarse por medio de la firma del Socio o su contraseña, según el caso.

- 1.3.4 Cualquier persona elegible que desee afiliarse al Programa, o el tutor o representante legal si el solicitante fuese menor de edad, deberá rellenar y firmar online una solicitud individual de afiliación al mismo para crear una cuenta Flying Blue. Se entenderá 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 permite el acceso a los servicios Flying Blue online y a otros servicios descritos en la Comunicación Flying Blue. El número de Socio y la contraseña se exigirá para cualquier solicitud relativa a la cuenta. La contraseña será facilitada únicamente al Socio. El Socio es responsable del uso de su Contraseña y no la divulgará a ningún tercero. El Socio es el único responsable de mantener la confidencialidad de la Contraseña, de restringir el acceso a la cuenta y, en general, del equipo a través del cual se conecta a la cuenta. En este sentido, cualquier operación realizada desde la cuenta del Socio se considerará realizada por el Socio.

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, incluyendo la información personal serán utilizados e intercambiados por Air France, KLM y las Empresas Asociadas para el correcto funcionamiento del 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 treinta (30) días acarreará la suspensión o finalización de la afiliación pertinente y la pérdida de todos los XP y de todas las Millas obtenidos.
- 1.4.3 Todos los XP y las Millas así como los consiguientes Premios, se ganarán y utilizarán de acuerdo con las normas y directrices contenidas en las presentes Condiciones generales. La Sociedad tiene la autoridad final para decidir si una Actividad de acumulación es elegible para ganar XP o Millas.
- 1.4.4 No se concederán Millas ni XP por billetes o transacciones no utilizados, falsificados, fraudulentos, extraviados, expirados o reembolsados. No se concederán XP ni Millas si una persona intenta utilizar billetes identificándose de manera fraudulenta con el nombre y los datos de un Socio.
- 1.4.5 Se informará de forma inmediata al Centro de atención al cliente de cualquier pérdida, sustracción o daño de la Tarjeta de Socio, incluida la Tarjeta digital. 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 esta por una nueva. La Sociedad no se responsabiliza de la utilización fraudulenta de la Tarjeta o de cualquier incumplimiento por parte del Socio de los contenidos de la presente disposición.
- 1.4.6 Todas las reclamaciones retroactivas de XP o de Millas deberán hacerse en el plazo de seis (6) meses tras la realización del vuelo o la transacción pertinente. Aquellas 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 de exigir en cualquier momento pruebas documentales de la acumulación de Millas y XP. No se devolverá la documentación enviada al Centro de atención al cliente, por lo que se aconseja al Socio conservar copias de la misma.

- 1.4.7 La cuenta Flying Blue, los XP, los Premios, la categoría de afiliación y las Millas ganadas por el Socio pertinente no podrán ser bajo ningún concepto, transferidas, legadas, asignadas, vendidas o combinadas, con carácter oneroso o no, a la cuenta de Millas de otras personas, tanto si estas son o no Socios del Programa, o a otras cuentas que pertenecieran a dicho Socio, excepto si se tratase de una cuenta Flying Blue Familia tal como se describe en la Sección 4 de aquí en adelante y, o salvo disposición contraria facilitada por la Sociedad y especificada en la Comunicación Flying Blue. Aquellos que infrinjan la presente norma, incluyendo a cualquier pasajero que utilice un Premio comprado o intercambiado serán responsables ante la Sociedad por los gastos por daños y perjuicios además de las costas judiciales. Los XP, las Millas y los Premios no tienen ningún valor monetario y no se pueden convertir en 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 o si el Socio está debidamente registrado en la lista de personas con el embarque restringido en los aviones de la Sociedad, 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, así como al pago por parte del Socio o pasajero de la tarifa completa correspondiente a cualquier segmento realizado con Premios que se hayan utilizado indebidamente.
- 1.4.9 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.
- 1.4.10 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, si por su categoría en el Programa por los servicios ofrecidos por Air France, KLM u otra de las Empresas asociadas son 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 1978 de enero de 6, modificada por la ley de 2004 de agosto de 2016/679 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 (incluidos los fines de auditoría, como se detalla en el artículo 1.6 siguiente). Además, para permitir que Air France, KLM o las Empresas Asociadas ofrezcan productos y servicios, así como para sus fines de marketing directo o 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 compartir entre Air France, KLM y las Empresas Asociadas exclusivamente con esa finalidad. Para obtener más

información, consulte la política de privacidad de KLM en www.klm.com y la política de seguridad y de confidencialidad de datos de Air France en 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 caso de que una auditoria revelase discrepancias o infracciones, pueden retrasarse los procesos y/o la utilización de Premios y/o la acumulación de XP y de Millas hasta que dichas discrepancias o infracciones se hayan resuelto de forma absolutamente satisfactoria para la Sociedad. En espera de dicha resolución, se prohibirá a los Socios gastar Millas, el acceso a las salas VIP y la utilización de Premios, servicios o ventajas asociados al Programa, a discreción exclusiva 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 Empresas no aéreas asociadas al Programa, excepto en caso de que dichos daños y perjuicios se deriven de una actuación claramente negligente por parte de la Sociedad o hayan sido provocados por la misma con conducta dolosa, excepto si se dispone lo contrario en el Convenio de Varsovia (modificado) o en el Convenio de Montreal, el que sea aplicable. Cualquier reclamación deberá presentarse directamente a la Empresa Asociada correspondiente. 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.
- 1.7.2 Salvo disposición contraria en los artículos 1.2 y 1.7.1 arriba mencionados, 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 con 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, 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, o volver a abonar las Millas ya empleadas, a elección del Socio. Por último, puede ponerse a disposición del Socio en tales casos cualquier otra ventaja razonable, alternativa y comparable a determinar a discreción de la Sociedad.
- 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, la Sociedad puede no poner a disposición de los Socios bien 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 o la Millas que dicho Socio hubiera podido acumular.
- 1.7.5 El Socio será el único y exclusivo responsable, para la indemnización total de la Sociedad, de cualquier reclamación efectuada por parte de terceros, incluidas las Empresas asociadas y las autoridades

fiscales pertinentes, que surja de o en relación con su participación como Socio del Programa. El Socio reconoce que las Empresas asociadas ofrecen algunos Premios, ventajas y oportunidades para ganar XP y Millas, por los que la Sociedad no acepta responsabilidad alguna.

2 Ganar Millas y XP

- 2.1 Las Millas y/o los XP conseguidos 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 se haya facilitado el número de Socio durante la reserva, al emitir el billete, al facturar para el vuelo, y/o cuando firme el contrato para la provisión de servicios por parte de un Empresa asociada. Los Socios son los únicos responsables de informar a terceras personas o una entidad legal que abone los billetes, transacciones y servicios, principalmente a su empleador, respecto a las Millas, los XP y/o las ventajas obtenidas con el Programa.
- 2.2 Todo Socio deberá comprobar si las Millas y/o los XP se han abonado en su cuenta debidamente.
- 2.3 La Sociedad se reserva el derecho a descontar Millas y/o los XP de la cuenta del Socio que se hubieran 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 de Millas podrá reducirse o excluirse de ciertas clases de reserva, tipos de tarifas o números de vuelo en vuelos operados por Air France, KLM o Compañías aéreas asociadas según se especifique en la Comunicación Flying Blue. Quedan excluidos los siguientes tipos de tarifas para obtener Millas o XP: Billetes de premio, tarifas especiales para la industria de viajes, billetes gratuitos o no comerciales. Todos los servicios ofrecidos por Empresas asociadas no aéreas son elegibles para la acumulación de Millas y/o XP según las Condiciones que se indiquen en la Comunicación Flying Blue. Los servicios facilitados por Empresas asociadas no aéreas a precios reducidos para empleados no son elegibles para la acumulación de Millas y/o XP.
- 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 causadas por condiciones climáticas adversas, conflictos laborales, directivas gubernamentales, cambios de horario o razones de seguridad, el Socio no acumulará Millas ni/o no 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 generales.
- 2.7 El Socio debe viajar realmente para ganar XP y Millas. No se otorgarán XP ni Millas con billetes no utilizados, falsificados, fraudulentos, perdidos, caducados o devueltos. El Socio puede ganar XP y Millas solo por el vuelo realizado efectivamente, incluso si adquiere billetes para otras personas o compra varias plazas del mismo vuelo. En vuelos operados por Air France y KLM, el Socio puede ganar Millas de Premio si reserva un asiento adicional (de pago) como por ejemplo para una camilla o para el transporte en la cabina de equipaje frágil de gran tamaño siempre que dicho asiento adicional se reserve a nombre del Socio y en la misma clase de reserva que el propio asiento de este. En el caso de que se produjera el trasbordo a un vuelo alternativo debido a circunstancias imprevistas (y no causadas por el Socio), el Socio obtendrá XP y Millas por el vuelo adquirido en principio y no por el trayecto realizado efectivamente. Se obtienen Millas en servicios y/u opciones adicionales solo si el Socio las utiliza 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 cada vuelo realizado.
- 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 exactas. No obstante, es responsabilidad del Socio guardar toda la documentación necesaria como tarjetas de embarque o facturas de billetes que pudieran requerirse 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 por reserva y Socio para la acumulación y/o canje de Millas, incluyendo entre otros, la utilización de servicios y ventajas relacionados con el programa de fidelización. De producirse esta coincidencia, los Socios deberán elegir el programa para cada vuelo o servicio. Una vez que se abona una reserva en la cuenta Flying Blue (incluso con cero Millas y cero XP), no se puede retirar a solicitud del Socio.

3 Canje de Millas por premios

3.1 General

- 3.1.1 Cuando un Socio disponga de un número suficiente de Millas, podrá solicitar un Premio online o por teléfono nombrando al beneficiario, de acuerdo con los procedimientos que rigen la entrega de Premios, y tal como se expone en la Comunicación Flying Blue. La Sociedad se reserva el derecho a modificar la reserva de Premios y los procedimientos de solicitud de estos.
- 3.1.2 Solo el Socio tiene derecho a 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 por la razón que sea), el Premio deberá ser solicitado por un tutor o representante legal suyo.
- 3.1.3 Los Premios perdidos, robados o caducados no serán reembolsables, restituidos ni prorrogados.
- 3.1.4 El Socio o cualquier beneficiario de un Premio es responsable del abono de todos los impuestos aplicables, de las tarifas de venta y postventa así como de los gravámenes y/o recargos adicionales asociados con la emisión, cambio, cancelación 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 (si fuese necesario) visados, certificados de vacunación y tarjetas de seguro. Además, el Socio o el beneficiario se comprometen a cumplir cualquier normativa legal o específica aplicable del país que le fuere exigida y a cumplir los trámites aduaneros en vigor.
- 3.1.5 Una vez tramitada la solicitud de Premio, las Millas exigidas para el mismo se descontarán de la cuenta del Socio según el baremo aplicable en la fecha de solicitud.

3.2 Premios de compañías aéreas

- 3.2.1 Todos los Premios de compañías aéreas se llevarán a cabo en rutas operadas por Air France, KLM y Compañías aéreas asociadas. Los Premios de compañías aéreas pueden quedar limitados a determinados vuelos de código compartido de Air France o KLM.
- 3.2.2 Los Premios Aéreos 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. Todos los Billetes de premio están sujetos a cambios en la reglamentación del tráfico aéreo, o por decisiones unilaterales tomadas por las líneas aéreas a su discreción razonable.

- 3.2.3 Los Billetes de Premio se emitirán con arreglo a los programas y las condiciones contempladas en la Comunicación Flying Blue.
- 3.2.4 Los Premios de compañías aéreas para la cabina de First Class de Air France están reservados para ciertas categorías de Socios, tal como se especifica en la Comunicación Flying Blue.

Emisión de Billetes de premio

- 3.2.5 En función del Premio, los Premios de compañías aéreas se enviarán bien por e-mail al Socio, o se recogerán físicamente en ciertas oficinas de billetes urbanas o del aeropuerto autorizadas a emitir Billetes de premio.
- 3.2.6 Si los Billetes de premio son emitidos por las oficinas de Air France o KLM, los Socios deberán presentar su Tarjeta. Si la persona que recoge el Billete de premio no es el Socio, tendrá que presentar, por cada billete recogido, además de la Tarjeta de Socio (o una copia de la misma en su defecto), una prueba de identidad o el carné de identidad del Socio 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.
- 3.2.7 Los Billetes de premio tienen una validez de doce (12) meses contados a partir de la fecha de entrega de los mismos, con algunas excepciones como las ofertas de promociones especiales, o aquellos ofrecidos exclusivamente en regiones específicas (la información se hará pública a nivel local).

Cancelación y modificación de Billetes de premio

- 3.2.8 La modificación voluntaria del viaje da como resultado la cancelación del billete original y la reventa de un nuevo billete.
- 3.2.9 Una vez emitido el billete, un Socio puede, sujeto a las condiciones aplicables, cancelar su Billete de premio en su totalidad antes de la salida del primer segmento de vuelo de acuerdo con los procedimientos establecidos en la Comunicación Flying Blue. Una vez iniciado el viaje, solo los vuelos no utilizados en el futuro podrán ser cancelados y sujetos al reembolso del billete. Estas disposiciones no se aplican en caso de no presentarse y de ofertas promocionales.
- 3.2.10 Si un Billete de premio no se ha utilizado y está caducado desde entonces, el Socio o beneficiario tiene derecho al reembolso de los impuestos y tasas de aeropuerto, cuyo pago está relacionado con el embarque real del pasajero de acuerdo con la normativa aplicable. La solicitud de devolución de estos importes puede presentarse contactando con el Centro de atención al cliente Flying Blue.
- 3.2.11 En caso de no presentarse, se aplicarán las normas de la Sociedad o de la Empresa asociada, según corresponda.

Ad-hoc

- 3.2.12 Para viajar con un niño menor de dos (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.
- 3.2.13 A un beneficiario con derecho a una reducción por niño se le otorgará un descuento en la cantidad de Millas requeridas para los Billetes de premio, tal como se especifica en la Comunicación Flying Blue. Los beneficiarios que gocen de derecho a reducción en la categoría del viaje (por ej.: estudiantes, jubilados, etc.) no podrán obtener una reducción de la cantidad de Millas necesarias para el Billete de premio a menos que esto figure en la Comunicación Flying Blue.

3.2.14 No es posible cambiar de beneficiario.

Premios de ascenso de clase

3.2.15 Cualquier Socio podrá solicitar un Premio de ascenso de clase para un vuelo elegible en una línea aérea que ofrezca tan Premio tal y como se define en la Comunicación Flying Blue, siempre y cuando el Socio disponga de un billete confirmado y emitido (no en lista de espera).

3.2.16 Solo es posible obtener un solo Premio de ascenso de clase (a una cabina) por vuelo y pasajero por parte de un Socio que canjea Millas.

Opciones adicionales

3.2.17 Las opciones adicionales seleccionadas, tales como la franquicia de equipaje adicional y otros servicios, se pueden obtener con Millas y siempre están sujetas a las condiciones de la aerolínea correspondiente, como se describe en la Comunicación Flying Blue. El acceso a estos servicios puede variar según la ruta, la aerolínea, la configuración del avión operativo y la disponibilidad.

3.3 Premios de compañías no aéreas

3.3.1 Cualquier beneficiario de un Premio debe cumplir con los requisitos legales aplicables al uso de dicho servicio (por ejemplo, edad, permiso de conducir) y debe acatar las condiciones determinadas por la Empresa asociada en cuestión, especialmente en lo referente al abono de depósitos en reservas efectuadas con dichas Empresas Asociadas.

3.3.2 Las condiciones de modificación y cancelación de los Premios de compañías no aéreas están fijadas en la Comunicación Flying Blue.

4 Flying Blue Familia

4.1 General: Se acuerda que las Condiciones generales de Flying Blue Familia descritas a continuación derogan ciertas disposiciones generales del Programa descritas anteriormente.

4.2 Cuenta Flying Blue Familia: Puede abrir una cuenta Flying Blue Familia un Socio del Programa mayor de 18 años de edad inclusive, que será designado como el «Líder de Flying Blue Familia». Se considera creada una cuenta Flying Blue Familia una vez que, al menos, un (1) Socio del Programa acepta unirse como Socio de Flying Blue Familia.

4.3 Socios de Flying Blue Familia: La cuenta Flying Blue Familia puede estar compuesta por un máximo de ocho (8) personas, incluido el Líder de Flying Blue Familia, con un máximo de dos (2) adultos (mayores de 18 años inclusive) y seis (6) niños (menores de 18 años inclusive). Ni el Líder de Flying Blue Familia ni los Socios de Flying Blue Familia pueden formar parte de otra cuenta Flying Blue Familia.

4.4 Invitación del Líder de Flying Blue Familia: Posteriormente, el Líder de Flying Blue Familia puede invitar solo a personas que ya sean Socios del Programa, los Socios de Flying Blue Familia. Si un Socio invitado no acepta la invitación de Flying Blue Familia dentro de un período de catorce (14) días a partir de la citada invitación, la invitación será anulada. El Líder de Flying Blue Familia puede retirar la invitación en cualquier momento, si aún no ha sido aceptada, y optar por enviar una invitación a otro Socio.

4.5 Duración

- 4.5.1 La cuenta Flying Blue Familia se creará por un período mínimo de seis (6) meses. Los Socios de Flying Blue Familia se unen a una cuenta Flying Blue Familia durante un período mínimo de seis (6) meses. El Líder de la cuenta Flying Blue Familia puede eliminar a cualquier Socio de Flying Blue Familia después de seis (6) meses desde la incorporación del Socio a Flying Blue Familia. El Líder de Flying Blue Familia puede cerrar la cuenta Flying Blue Familia después de seis (6) meses desde de su creación. En caso de que un Socio menor de Flying Blue Familia cumpla dieciocho (18) años, y en la cuenta Flying Blue Familia en particular ya existan los 2 (dos) adultos asignados (incluido el Líder de Flying Blue Familia), el Socio de Flying Blue Familia menor que acaba de cumplir dieciocho (18) años será eliminado automáticamente de la cuenta Flying Blue Familia el día de su cumpleaños.
- 4.5.2 En caso de fallecimiento del Líder de Flying Blue Familia, de conformidad con el artículo 1.2.12 anterior, la Sociedad cerrará la afiliación a la cuenta del Líder de Flying Blue Familia y cancelará todas sus Millas acumuladas al recibir el certificado de defunción. Por lo tanto, la cuenta Flying Blue Familia, incluyendo todas las Millas transferidas del/de los Socio(s) de Flying Blue Familia, se cancelará posteriormente.
- 4.5.3 En caso de fallecimiento de un Socio de Flying Blue Familia y tras el cierre de su cuenta por parte de la Sociedad, de conformidad con el artículo 1.2.12 anterior, este será eliminado automáticamente de la cuenta Flying Blue Familia.
- 4.6 Millas de Flying Blue Familia: Una vez creada la cuenta Flying Blue Familia, las Millas ganadas por cada Socio de Flying Blue Familia se mostrarán en la cuenta del Líder de Flying Blue Familia. A discreción exclusiva del Líder de Flying Blue Familia, pueden utilizar parte o la totalidad de las Millas de uno (o más) Socios de Flying Blue Familia y transferirlas a la cuenta personal del Líder de Flying Blue Familia. El número de Millas transferidas dejará de estar disponible en la cuenta del Socio de Flying Blue Familia en cuestión. El Socio de Flying Blue Familia recibirá una notificación cada vez que el Líder de Flying Blue Familia transfiera Millas a su cuenta personal.

5 Varios

- 5.1 Las presentes Condiciones generales sustituyen a todas las versiones y copias de documentos anteriores que contienen tales condiciones generales y serán de aplicación a partir del 28 de marzo de 2022.