



Nouvelles conditions générales

1.1 Définitions

Dans les présentes conditions générales, sauf indication contraire résultant du contexte, les expressions et termes ci-après doivent être définis de la façon suivante :

« Activité d'Accumulation » : une activité grâce à laquelle le Membre peut gagner des Miles et/ou des XP au titre du Programme conformément aux conditions décrites dans la Communication Flying Blue.

« Activité de Prolongation Totale » : une Activité qui récompense le Membre par des XP (vols éligibles) ou toute autre Activité d'Accumulation désignée comme une Activité de Prolongation totale dans la Communication Flying Blue et qui prolonge par conséquent la validité de tous les Miles, tels que les vols sur Transavia permettant de gagner des Miles et les paiements effectués par des cartes de crédit co-marquées nommées dans la Communication Flying Blue.

« Activité de Prolongation Partielle » : toute autre Activité d'Accumulation qui n'est pas considérée comme une Activité de Prolongation Totale et qui étend par conséquent la validité de certains Miles seulement.

« Air France » : Société Air France, société anonyme, de droit français et dont le siège social est sis 45, rue de Paris, F-95747 Roissy CDG Cedex, France, immatriculée au Registre du Commerce et des Sociétés de Bobigny sous le numéro B 420 495 178.

« Carte d'Adhérent » et « Carte » : la Carte d'Adhérent du Programme, éventuellement virtuelle, émise et délivrée par la Société après acceptation par cette dernière de la demande d'adhésion au Programme.

« Centre de Service Clients » : toute unité de service dûment agréée par la Société à fournir la gamme de services prévus dans le cadre du Programme.

« Communication Flying Blue » : l'ensemble des moyens de communication utilisés dans le cadre du Programme notamment : les brochures du Programme, les Infos, les lettres, les mailings directs, le site web et les formulaires d'adhésion.

« Conditions Générales » : les présentes conditions générales régissant le Programme.

« Date d'Adhésion » : la date à laquelle le formulaire d'adhésion du demandeur éligible est signé ou, dans le cas d'une adhésion effectuée sur Internet ou par e-mail, la date à laquelle la demande est soumise à la Société par le biais des demandes Internet ou e-mail du Programme.

« Date de 1ère Activité » : la date à laquelle le Membre fait sa 1ère Activité d'Accumulation dans le Programme après son adhésion.

« Date de Qualification » : la Date de 1ère Activité ou la date de début de la nouvelle Période de Qualification.

« KLM » : Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), société anonyme de droit néerlandais, registre d'Amsterdam 33014286, dont le siège social est sis à Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, aux Pays-Bas.

« Membre » : un membre du Programme dont le nom figure sur la Carte et auquel a été attribué un numéro d'adhésion au Programme. Seuls les Membres peuvent bénéficier des services et avantages offerts dans le cadre du Programme.

« Miles » : les Miles accumulés sur Air France, KLM, leurs Partenaires Aériens et leurs Partenaires Non-Aériens conformément aux procédures décrites dans la Communication Flying Blue. Les Miles peuvent être utilisés pour obtenir des Primes.

« Mot de passe » : code d'authentification personnel qui donne accès au compte personnel du Membre.

« Offres Promotionnelles » : les offres spéciales temporaires qui donnent l'occasion à un Membre d'obtenir des XP supplémentaires, et/ou des Miles, et/ou d'obtenir des Primes Aériennes et/ou des Primes moyennant un nombre réduit de Miles.

« Partenaire » : les Partenaires Aériens et les Partenaires Non-Aériens.

« Partenaire Aérien » : toute compagnie aérienne, membre de SkyTeam ou non auprès de laquelle il est possible de gagner des XP (Points d'Expérience) et/ou des Miles ; et/ou de transformer des Miles-Prime, dans les conditions spécifiées dans toute Communication FB régulièrement publiée.

« Partenaire Non-Aérien » : un partenaire autre qu'un Partenaire Aérien dont les services permettent de gagner ou de transformer des Miles conformément aux conditions décrites dans toute Communication FB régulièrement publiée.

« Partenaire SkyTeam » : toute compagnie aérienne membre de SkyTeam autre que Air France et KLM.

« Période de qualification » : la période maximale de 12 mois civils pleins débutant le jour de la Date de Qualification et s'étendant jusqu'au jour où le Membre obtient un nombre suffisant de XP pour passer au statut supérieur si cela intervient avant la fin de la période de 12 mois civils. Dès que le niveau supérieur a été atteint, une nouvelle Période de Qualification commence. Si le Membre n'est pas passé au statut supérieur pendant une période de 12 mois civils, une nouvelle Période de Qualification commence.

« Prime » : une Prime obtenue avec des Miles conformément aux procédures décrites dans la Communication FB.

« Prime Aérienne » : toute Prime disponible sur Air France, KLM, ou les Partenaires Aériens. Les Primes Aériennes comprennent notamment les Billets Primes, les Primes de Surclassement et les options supplémentaires.

« Prime de Surclassement » : une Prime qui permet de voyager dans la classe de transport immédiatement supérieure à celle correspondant au billet payé.

« Programme » : le programme de fidélité Flying Blue offert par la Société tel qu'introduit en 2005 et conçu pour récompenser les Membres qui voyagent fréquemment avec Air France, KLM ou leurs Partenaires Aériens et/ou les Membres qui utilisent les services qualifiants des Partenaires Non-Aériens.

« SkyTeam » : une alliance de compagnies aériennes dont les membres sont disponibles sur www.skyteam.com

« Société » : Air France et KLM qui sont propriétaires du Programme et gèrent le Programme.

« Vols Eligibles » : les vols effectués sur Air France, KLM, SkyTeam et tout Partenaire Aérien désigné comme tel dans la Communication Flying Blue, permettant à la fois d'obtenir des XP et d'accumuler des Miles.

« XP » : Les Points d'Expérience Flying Blue qui déterminent le niveau d'un Membre au sein du Programme. Le niveau dépend du nombre de XP obtenus durant une période donnée. Les critères d'éligibilité ainsi que les services et les avantages attachés à chaque niveau sont décrits dans la Communication Flying Blue. Les XP sont obtenus sur les vols d'Air France, de KLM et des autres Partenaires SkyTeam et de tout autre Partenaire aérien désigné comme tel dans la Communication Flying Blue et pour toute autre activité permettant d'obtenir des XP telle que mentionnée dans la Communication Flying Blue.

1.2 Généralités

1.2.1 Les Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre la Société et chaque Membre. La Société, agissant de bonne foi, se réserve le droit d'annuler ou de remplacer le Programme ou d'en transférer la propriété et se réserve le droit de modifier ou d'amender à tout moment le Programme, les Conditions Générales, la Communication Flying Blue, la structure d'accumulation des Miles et des XP, la structure des Primes, la structure d'utilisation des Miles, la participation de tout Partenaire au Programme, ou les procédures relatives au Programme telles que décrites dans les documents du Programme. Un Membre ne pourra en aucun cas former une demande de dommages-intérêts contre la Société à la suite de modifications spécifiques imposées par la législation propre à chaque pays. Les modifications et amendements apportés aux présentes conditions générales seront notifiés par le biais de la Communication FB. Les présentes Conditions Générales et toutes modifications de ces dernières seront considérées comme approuvées si le Membre utilise la Carte d'Adhérent, s'il commande ou utilise de quelque manière que ce soit une Prime ou un avantage offerts dans le cadre du Programme, ou si aucune contestation écrite n'est enregistrée dans les 30 jours suivant la notification. Si un Membre n'accepte pas les modifications apportées au Programme, ce Membre pourra résilier son adhésion conformément à l'alinéa 1.2.2.

1.2.2 Chaque partie peut résilier le contrat à tout moment conformément aux procédures décrites dans la Communication Flying Blue. Les Conditions Générales resteront en vigueur même après la résiliation de la relation contractuelle. La Société résiliera l'adhésion à réception de la demande de résiliation, et le Membre disposera soit de six mois à compter de la date de résiliation, soit jusqu'à leur date d'expiration, pour utiliser tous Miles-Prime accumulés, en fonction de la date qui interviendra la première. Si la Société résilie le contrat, tous les Miles expireront dans un délai de six mois à compter de la notification de l'annulation ou à la date de fin de validité applicable des Miles, en fonction de la date qui interviendra la première. Si le Membre fait de fausses déclarations déterminantes, enfreint les règles relatives aux Primes ou les règles telles que stipulées dans la Communication Flying Blue, ou enfreint les règles en vertu de l'alinéa 1.4.8, tous les Miles expireront dès que la Société aura notifié la résiliation.

1.2.3 Dans le cas où il serait mis fin au Programme Flying Blue, la Société fera son possible pour en informer les Membres préalablement.

1.2.4 La Société fera son possible pour veiller à ce que les Primes, les avantages et les possibilités d'obtenir des XP et d'accumuler des Miles – présentés aux Membres comme étant disponibles – le soient effectivement. Toutefois, la Société ou ses Partenaires pourront unilatéralement limiter le nombre de Primes offertes et la Société ne peut ni garantir ni assurer que les avantages susmentionnés seront disponibles. Un Membre pourra par conséquent constater qu'il n'y a pas de disponibilité sur un vol donné ou qu'une Prime particulière n'est pas disponible.

1.2.5 Toutes les Primes et tous les avantages offerts sont fournis sous réserve de changements et de disponibilité, y compris des dates d'indisponibilité mentionnées dans la Communication Flying Blue. Des restrictions et/ou des modifications d'ordre local pourront être appliquées. Les Primes, les avantages et les possibilités d'obtenir des XP et de gagner des Miles proposés aux Membres sont ou peuvent être fournis par les Partenaires avec lesquels la Société a conclu des accords mais sur lesquels elle n'a aucun contrôle.

1.2.6 Les Primes, les avantages et les possibilités d'obtenir des XP et/ou d'accumuler des Miles et/ou de transformer des Miles sont soumis aux conditions générales du Partenaire fournissant ces facilités. Lesdites conditions générales seront envoyées au Membre sur simple demande adressée audit Partenaire. Tous les vols Air France seront soumis aux conditions de transport d'Air France qui peuvent être consultées sur www.airfrance.com. Tous les vols KLM seront soumis aux conditions de transport de KLM qui peuvent être consultées sur www.klm.com. Tous les vols des Partenaires Aériens seront soumis aux conditions de transport du Partenaire Aérien concerné.

1.2.7 La Société ou ses Partenaires se réservent le droit de faire des Offres Promotionnelles destinées à des groupes de Membres en fonction de leurs activités dans le Programme, incluant sans s'y limiter les activités de vol, les activités de séjour en hôtel et les activités de location de voiture. Les Offres Promotionnelles ne peuvent être cumulées avec d'autres Offres Promotionnelles. En cas de cumul, l'Offre Promotionnelle la plus avantageuse pour le Membre sera appliquée.

1.2.8 Le niveau atteint par un Membre au sein du Programme est déterminé par le nombre de XP obtenus pendant la Période de Qualification. Si un Membre atteint le niveau suivant pendant la Période de Qualification, le nombre correspondant de XP sera déduit du solde de XP du Membre et le Membre passera au statut supérieur. Si un Membre n'obtient pas le nombre de XP requis pour passer au statut supérieur mais un nombre de XP suffisant pour conserver son statut actuel, le nombre correspondant de XP sera déduit de son solde à l'issue de la Période de Qualification. Si un Membre n'obtient pas le nombre de XP requis pour conserver son statut actuel, le Membre sera rétrogradé au niveau immédiatement inférieur et son Solde de XP remis à zéro. Si un membre Explorer n'atteint pas le statut supérieur pendant la Période de Qualification, le compteur de XP sera remis à zéro à l'issue de la Période de Qualification.

1.2.9 Pour les membres Explorer, les Miles restent valables pendant 2 ans. La Société annulera les Miles après une période de 2 ans sans Activité d'Accumulation prolongeant la validité des Miles. La validité de tous les Miles sera prolongée de 2 ans après une Activité de Prolongation totale, les Miles expireront donc deux ans après la dernière Activité de Prolongation totale. Seuls les Miles accumulés après la dernière Activité de Prolongation totale seront prolongés avec une Activité de Prolongation Partielle. L'information concernant la date de validité des Miles est disponible en ligne sur le compte du Membre.

1.2.10. Si un Membre n'a pas accumulé de Miles pendant une période de 5 ans, la Société se réserve le droit de résilier l'adhésion unilatéralement.

1.2.11. Le relevé d'Activité, le solde de Miles et/ou le solde de XP pourront être consultés en ligne sur le compte du Membre.

1.2.12 Le compte Flying Blue, les XP, le statut et les Miles accumulés par le Membre concerné, ne peuvent en aucune circonstance être transférés, légués, cédés, vendus ou cumulés – que ce soit ou non à titre onéreux – avec le compte des Miles de toute autre personne, que cette dernière soit ou non Membre du Programme, ou avec tout autre compte appartenant au Membre, sauf dans les cas prévus par la Société et indiqués dans la Communication Flying Blue.

1.2.13 En cas de décès d'un Membre, la Société clôturera le compte dudit Membre et annulera tous les Miles et/ou XP accumulés par ce Membre après réception du certificat de décès.

1.3 Adhésion

1.3.1 Sous réserve des législations locales et d'une autorisation parentale ou du tuteur, le cas échéant, le Programme est ouvert uniquement aux personnes physiques âgées de 2 ans et plus, ayant une adresse postale dans un pays dans lequel le Programme est mis en œuvre. La participation de sociétés, de personnes morales, ou de toutes autres entités juridiques est exclue.

1.3.2 Un Membre ne peut souscrire qu'une seule adhésion et le Membre ne pourra avoir qu'un seul compte à son nom. En cas de doublon, le compte avec le solde le moins élevé de XP ou de Miles sera annulé et tous les XP et Miles accumulés sur ce compte seront transférés sur l'autre compte.

1.3.3 En adhérant au Programme, le Membre accepte de recevoir la Communication Flying Blue qui fait partie intégrante du Programme. Le Membre est tenu de fournir à la Société une adresse postale exacte et une adresse électronique pour l'envoi de sa carte et de la Communication Flying Blue. En cas de changement d'adresse postale ou électronique, il en avertira la Société par écrit ou via le site internet du Programme sans délai. Ce changement d'adresse devra porter la signature ou le mot de passe du Membre, selon le cas.

1.3.4 Toute personne éligible souhaitant adhérer au Programme, son tuteur ou son représentant légal si la personne est mineure, devra compléter et signer une demande personnelle d'adhésion au Programme en ligne pour créer un compte Flying Blue. Toute personne demandant l'adhésion au Programme est réputée avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales.

1.3.5 La Société se réserve le droit de refuser l'adhésion à toute personne ne remplissant pas les conditions requises pour participer au Programme.

1.3.6 Toute personne dont la demande d'adhésion a été acceptée par la Société obtiendra un compte individuel, un numéro d'adhérent et un mot de passe permettant d'accéder à Internet et à tout autre service décrit dans la Communication Flying Blue. Le numéro d'adhérent et le mot de passe seront nécessaires pour toute demande relative au compte. Le code mot de passe sera communiqué au Membre et uniquement à celui-ci. Le Membre est responsable de l'usage de son mot de passe et ne le divulguera à aucun tiers.

1.4 Conformité avec le Programme

1.4.1 Le Membre garantit l'exactitude de toutes les informations données, notamment son adresse postale et son adresse électronique, et il sera seul responsable de toute information erronée, incomplète ou périmée. L'ensemble des données, y compris les données personnelles, seront utilisées et partagées par Air France, KLM et leurs partenaires comme l'exige le Programme.

1.4.2 Le Membre devra fournir sur demande la preuve de son identité. Tout défaut de réponse à cette demande dans un délai de 30 jours entraînera automatiquement la suspension ou la résiliation de l'adhésion et la perte de tous les XP et Miles accumulés.

1.4.3 Tous les XP et Miles ainsi que toutes les Primes correspondantes seront obtenus, gagnés et utilisés conformément aux règles et aux directives figurant dans les présentes Conditions Générales. La Société décidera en dernier ressort si une activité permet d'obtenir des XP ou des Miles.

1.4.4 Aucun XP ni Miles ne sera octroyé pour des transactions ou des billets non utilisés, confisqués, frauduleux, perdus, périmés ou remboursés. Aucun XP ni Miles ne sera octroyé lorsqu'une personne procède à son enregistrement et s'identifie de manière abusive sous le même nom que le Membre.

1.4.5 En cas de perte ou de vol de la Carte d'Adhérent ou si celle-ci est endommagée, le Membre devra en informer immédiatement le Centre de Service Clients. En cas de perte ou de vol signalé de la Carte d'adhérent, ou dans le cas où le Membre signale que sa Carte est endommagée, ladite Carte sera remplacée. La Société décline toute responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de la Carte ou en cas de non-respect par le Membre de la présente disposition.

1.4.6 Toutes les demandes de crédit rétroactif devront être effectuées dans les six (6) mois suivant le vol ou la transaction en question. Les demandes rétroactives concernant les Partenaires devront être envoyées au Centre de Service Clients par courrier normal ou effectuées directement sur les sites internet des Partenaires, et être accompagnées des documents nécessaires, selon les procédures décrites dans la Communication Flying Blue. En outre, la Société se réserve le droit de réclamer à tout moment toutes les pièces justificatives des Miles accumulés. Les documents transmis au Centre de Service Clients ne seront pas retournés ; il est donc recommandé d'en conserver des copies.

1.4.7 La vente, l'achat, le courtage, la revente, le troc ou l'échange de Miles, de Primes en l'échange d'une quelconque contrepartie sont interdits, sauf dispositions contraires prises par la Société et spécifiées dans la Communication Flying Blue. Les contrevenants, y compris tout passager utilisant une Prime achetée ou troquée, pourront être tenus de payer des dommages et intérêts ainsi que les frais de justice. Les XP, Miles et Primes n'ont pas de valeur marchande et ne peuvent en aucun cas être convertis en argent.

1.4.8 La violation des conditions de transport ou des conditions tarifaires d'Air France, de KLM, ou de tous partenaires Aériens – SkyTeam y compris – des conditions générales des Partenaires Non-Aériens, la violation grave des Conditions Générales, l'utilisation abusive du Programme – notamment le non-respect des politiques et procédures du Programme – la vente ou le troc de Primes ou de billets, et toute fausse déclaration de faits relativement aux présentes, tout comportement répréhensible – notamment tout comportement fâcheux ou malveillant à l'égard de tout employé d'Air France, KLM ou de leurs Partenaires, tout comportement indiscipliné à bord ou dans les salons, ou tout refus de suivre les instructions d'un employé – pourront entraîner l'annulation du compte du Membre et l'exclusion consécutive du Programme, la confiscation de la totalité des XP et des Miles accumulés et l'annulation des Primes antérieurement émises mais non utilisées.

1.4.9 Toute violation déterminante des Conditions Générales pourra aboutir à la confiscation de Primes à tout moment (y compris durant le transit ou une escale) et au paiement par le Membre ou le passager du plein tarif applicable pour tout segment parcouru avec des Primes utilisées de manière abusive.

1.4.10 La Société se réserve le droit d'engager les poursuites judiciaires qui s'imposent et qu'elle jugera nécessaires contre le Membre, quant à l'exécution de l'une des conditions régissant le Programme, et pourra recouvrer des dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.

1.4.11 Les employés ou les dirigeants, ou leurs héritiers ou ayants-droit, de toute compagnie aérienne, de toute agence de voyage, ou de toute personne morale ayant une activité de voyageur ou agissant pour le compte d'un voyageur, ne peuvent se prévaloir des présentes Conditions Générales en gagnant des Miles ou en obtenant des Primes, ni de leur statut dans le Programme, pour des services offerts par Air France, KLM ou l'un quelconque de leurs Partenaires à des prix spéciaux ou à des tarifs préférentiels consentis aux employés des compagnies aériennes ou aux professionnels du tourisme.

1.5 Données Personnelles

1.5.1 Toutes les données personnelles relatives à la participation des Membres au Programme seront traitées et utilisées aux fins de permettre la mise en œuvre du Programme, conformément aux réglementations applicables en matière de Protection des Données, à savoir les lois néerlandaise et française en matière de Protection des Données (« Wet Bescherming Persoonsgegevens », la « Loi du 6 janvier 1978, telle que modifiée par la Loi du 6 août 2004 ») ainsi que le règlement général sur la protection des données (RGPD - Règlement (UE) 2016/679).

1.5.2 Les données personnelles seront utilisées et échangées par Air France, KLM et les Partenaires pour le bon fonctionnement du Programme. De plus, afin de permettre à Air France, KLM, ou aux Partenaires de proposer des produits et des services, ainsi qu'à des fins de marketing direct ou de communication, à condition que le Membre y ait consenti préalablement, les informations concernant le Membre ainsi que sa participation au Programme, pourront être échangées en toute confidentialité entre Air France, KLM, et les Partenaires, pour leur usage exclusif. Pour de plus amples informations il convient de se référer à la politique de KLM en matière de respect de la vie privée sur www.klm.com et à la politique d'Air France en matière de sécurité et de confidentialité des données sur www.airfrance.com.

1.6 Audit

1.6.1. La Société se réserve le droit d'auditer tous les comptes du Programme, à tout moment, et sans préavis notifié aux Membres, afin de s'assurer du respect des règles du Programme et des conditions de transport applicables et/ou aux tarifs.

1.6.2 Au cas où un audit révélerait des irrégularités ou des violations, le traitement et/ou l'utilisation des Primes, XP et Miles accumulés pourra être reporté par la Société jusqu'à ce que les dites irrégularités ou violations aient été résolues de manière satisfaisante pour la Société. En attendant cette résolution, il pourra être interdit aux Membres de transformer des Miles, d'accéder aux salons et d'utiliser des Primes, services ou avantages liés au Programme, à l'entière et unique discrétion de la Société.

1.6.3 La Société se réserve le droit d'informer les agents de sécurité d'Air France, de KLM, de Partenaires SkyTeam ou de tout autre Partenaire de la mauvaise conduite de tout Membre ou d'irrégularités sur le compte du Membre.

1.6.4 La Société se réserve le droit d'échanger des informations avec des Partenaires ou leurs agents à des fins d'audit.

1.7 Responsabilité

1.7.1 La Société n'est responsable d'aucun préjudice, décès, retard, blessure ou perte découlant de ou en relation directe avec les services, les primes ou les avantages fournis par les Partenaires Aériens ou Non-Aériens dans le cadre du Programme, à l'exclusion des dommages ou pertes résultant de négligences commises par la Société, ou provoqués par cette dernière avec l'intention de causer lesdits dommages ou résultant d'imprudences commises en sachant qu'il en résulterait probablement des dommages – sauf disposition contraire de la Convention de Varsovie (telle qu'amendée) ou de la Convention de Montréal, selon celle qui est applicable. Toute réclamation devra être présentée directement au Partenaire concerné.

1.7.2 Sauf disposition contraire contenue dans les clauses 1.2 et 1.7.1 ci-dessus, la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable de pertes ou dommages résultant de la résiliation ou du changement du Programme, ou du retrait du Programme de Air France, KLM ou de l'un des Partenaires. La Société fera son possible pour informer le Membre de tels changements ou retraits, dans les meilleurs délais.

1.7.3 Si la Société ou tout Partenaire refuse à tort à un Membre un crédit de XP ou de Miles accumulés, des Primes ou tout autre avantage, le recours exclusif dont dispose ledit Membre sera l'obtention du crédit de XP ou de Miles, de la Prime ou de l'avantage refusés à tort par la Société – si ces derniers sont disponibles – ou de tout autre avantage comparable, alternatif et raisonnable, selon ce que la Société décidera, ou le re-crédit des Miles utilisés, au choix du membre. Dans l'éventualité où l'un des avantages ci-dessus serait refusé à tort, la responsabilité d'Air France, de KLM ou de l'un quelconque des Partenaires sera limitée à la valeur de la Prime concernée et l'indemnité accordée ne pourra se faire que sous la forme d'une Prime ou d'un re-crédit de la valeur en Miles.

1.7.4 Les lois applicables dans certains pays pourront imposer des restrictions sur les conditions régissant la mise en œuvre de l'adhésion au Programme. Du fait de lois et réglementations locales, la Société pourrait ne pas pouvoir mettre à disposition le Programme ou certaines parties de ce dernier dans certains pays ou à l'attention de certaines personnes. La Société ne pourra être tenue responsable lorsqu'elle se conformera aux dites lois locales et, en conséquence, elle se réserve le droit de résilier la participation d'un Membre au Programme et d'annuler les XP et les Miles que ledit Membre pourra avoir accumulés.

1.7.5 Le Membre est responsable de toute réclamation de tiers, y compris des autorités fiscales, liée à sa participation au Programme.

2 Gain de Miles

2.1 Les Miles acquis par le Membre seront crédités sur le compte du Membre, indépendamment de l'identité de la personne ou de l'entité ayant payé les billets ou les services, à la condition que ledit Membre ait donné son numéro d'adhérent lors de la réservation du vol et au moment de l'émission du billet, lors de l'enregistrement de son vol, et/ou à la signature du contrat de fourniture des services avec un Partenaire. Les Membres feront leur affaire d'informer tout tiers ou toute personne morale payant les billets, la transaction ou les services, notamment l'employeur du Membre, sur les Miles et les avantages obtenus dans le cadre du Programme.

2.2 Chaque Membre doit vérifier que les Miles ont bien été crédités sur son compte.

2.3 La Société se réserve le droit de débiter le compte de tout Membre qui aurait acquis des Miles de façon induue.

2.4. Les vols ouvrent droit à l'accumulation de Miles et/ou de XP dans les conditions spécifiées dans la Communication Flying Blue. L'accumulation de XP et/ou de Miles pourra être réduite ou exclue pour certaines classes de réservation, catégories de prix ou numéros de vol sur Air France, KLM, ou sur des vols opérés par un Partenaire Aérien, ainsi que spécifié dans la Communication Flying Blue. Les tarifs non-publics ne donnent pas droit à l'accumulation de Miles. Sont notamment exclus de l'accumulation de Miles et/ou de XP, les voyages effectués avec des Billets Primes, les tarifs préférentiels accordés aux professionnels du secteur tourisme, les billets gratuits ou non commerciaux. L'ensemble des services fournis par des Partenaires Non-Aériens donne droit à l'accumulation de Miles dans les conditions spécifiées dans la Communication Flying Blue. Les services proposés par des Partenaires Non-Aériens à des tarifs préférentiels employés ne donnent pas droit à l'accumulation de Miles.

2.5. En cas d'annulation de vols par Air France, KLM et les Partenaires SkyTeam ou les autres Partenaires Aériens, notamment en cas d'annulations dues à des intempéries, à des conflits du travail ou à des raisons de sécurité, le Membre ne gagne pas de Miles et n'obtient pas de XP.

2.6. Tous les XP et Miles, ainsi que les Primes consécutives, doivent être obtenus, gagnés et utilisés conformément aux règles et aux directives des présentes Conditions Générales.

2.7 Le Membre doit effectivement voyager pour obtenir des XP et gagner des Miles. Les XP et les Miles ne seront pas accordés sur des billets non utilisés, confisqués, frauduleux, perdus, périmés ou remboursés. Le Membre peut obtenir des XP et gagner des Miles uniquement sur le vol qu'il a lui-même effectué, même si le Membre achète des billets pour d'autres personnes ou plusieurs sièges sur un même vol. Sur les vols opérés par Air France ou KLM, le Membre pourra accumuler des Miles en cas de réservation de siège supplémentaire (par exemple pour une civière ou le transport d'un objet volumineux fragile en cabine) à condition que le siège supplémentaire soit réservé au même nom que le Membre et dans la même classe de réservation que celle du Membre. En cas de transfert sur un autre vol du fait de circonstances imprévues, le Membre obtiendra des XP et gagnera des Miles pour le vol sur lequel il a acheté son billet à l'origine, et non sur le trajet effectivement réalisé. Les Miles ne peuvent être gagnés que pour des services et/ou des options supplémentaires que le Membre a personnellement utilisés. Le compte du Membre ne pourra être crédité qu'une seule fois pour chaque vol effectué, et qu'une seule fois pour chaque service utilisé. Le nombre de Miles attribués pour chaque vol sera calculé en fonction du statut du Membre au moment où le vol est effectué.

2.8 En cas de surclassement, les XP et/ou les Miles seront accordés sur la base du prix du billet initial acquitté, et non pour la classe dans laquelle le Membre a effectivement effectué son vol.

2.9. La Société fera son possible pour fournir avec précision tout crédit ou nombre de Miles. Toutefois, le Membre est tenu de conserver les documents nécessaires tels que les cartes d'embarquement et les reçus passagers, qui doivent être fournis pour obtenir un crédit rétroactif.

2.10 Sauf indication contraire donnée par la Société ou par ses Partenaires Aériens ou Non-Aériens, parmi lesquels les Partenaires SkyTeam, les Membres qui participent également à d'autres programmes de fidélité ne pourront accumuler des Miles que sur un seul programme de fidélité par vol ou par service et par Membre. Dans de tels cas, les Membres seront tenus de choisir leur programme de fidélité pour chaque vol ou chaque service.

3. Utilisation des Miles-Prime pour l'obtention de Primes

3.1 Lorsqu'un Membre a accumulé un nombre suffisant de Miles-Prime, ledit Membre peut demander une Prime par écrit, sur le Site Web ou par téléphone, en donnant le nom du bénéficiaire, conformément aux procédures régissant l'émission des Primes, décrites dans la Communication Flying Blue. La réservation d'une Prime et les procédures relatives à la demande pourront être modifiées par la Société.

3.2. Seul le Membre est autorisé à demander une Prime. Le Membre pourra demander une Prime soit pour lui-même soit toute autre personne désignée par ledit Membre au moment où la demande de Prime est présentée, sous réserve des conditions générales du Programme. Dans le cas où le Membre serait juridiquement incapable (qu'il soit majeur ou mineur), la demande de Prime devra être faite par le représentant légal ou par le tuteur dudit Membre.

3.3 Air France et KLM ne pourront en aucun cas être tenues responsables de la perte, de dépenses (y compris, sans limitations, des frais d'honoraires d'avocat), d'un accident ou d'un désagrément pouvant survenir suite à l'utilisation des Primes ou se produisant suite à un défaut ou une défaillance de ces Primes commandées auprès des Partenaires.

3.4. Les Primes perdues, volées ou expirées ne pourront être remboursées, remplacées ou prolongées.

Primes Aériennes :

3.5. Les Billets Primes sont valables pendant une période de 12 mois à partir de la date d'émission de la Prime, sauf exceptions – telles que des Offres Promotionnelles spéciales ou des offres faites sur un marché spécifique (informations fournies localement). Une fois le billet émis, le Membre pourra sous certaines conditions, modifier ou annuler son Billet Prime avant le départ du premier segment de vol, et devra le faire conformément aux procédures décrites dans la Communication Flying Blue. Une fois le voyage commencé, seule la date peut être modifiée. Les dispositions précédentes ne s'appliquent pas dans le cas d'Offres Promotionnelles spéciales. En cas de non présentation à l'embarquement et après la date de retour, si le voyage n'a pas été effectué, la prime Aérienne ne pourra ni être réutilisée ni remboursée. Le changement de bénéficiaire n'est jamais autorisé. Selon le type de Primes, des frais administratifs en cas de changement et/ou d'annulation pourront être facturés, dans les conditions définies dans la Communication Flying Blue. Il appartient au Membre de veiller aux conditions applicables à l'utilisation de son Billet Prime et, le cas échéant, de contracter les assurances appropriées pour couvrir les cas où il aurait à annuler son voyage. Les options supplémentaires obtenues avec des Miles sont toujours sujettes aux conditions stipulées par la compagnie aérienne concernée.

3.6. Tous les Primes Aériennes doivent être utilisées sur des itinéraires opérés par Air France, KLM, et les Partenaires Aériens. Les Primes Aériennes peuvent être limitées sur certains vols en code partagé, desservis par Air France ou KLM. Les Billets Primes pour des vols opérés par des Partenaires Aériens devront être réservés au moins 2 semaines avant le départ. Les Miles sont déduits lors de l'émission de la Prime (pour un Billet Prime et autres Primes Aériennes).

3.7. Pour voyager avec un enfant âgé de moins de deux (2) ans, l'adulte voyageant avec un Billet Prime devra effectuer une réservation pour le bébé auprès de la compagnie aérienne sur laquelle le Billet Prime est émis, une réservation pour le bébé, aux conditions tarifaires applicables de ladite compagnie.

3.8. Un bénéficiaire ayant droit à une réduction en fonction de sa catégorie d'âge (enfant, étudiant, personne du troisième âge, etc.) ne pourra obtenir une réduction du nombre de Miles requis pour le Billet Prime.

3.9. Les Billets Primes et les Primes de Surclassement ne peuvent être endossés et ne peuvent être utilisés sur une compagnie aérienne autre que celle dont le code est indiqué sur le billet, sauf disposition contraire de la compagnie aérienne concernée et à son entière discrétion.

3.10. Un Membre pourra demander une Prime de Surclassement sur les vols éligibles des compagnies aériennes offrant cette Prime telle que définie dans la Communication Flying Blue, à la condition qu'il ait un billet émis et confirmé en plein tarif (et ne se trouve donc pas sur une liste d'attente). Un Membre peut utiliser des Miles-Prime contre une seule Prime de Surclassement par vol. Ainsi il est impossible d'obtenir une double Prime de Surclassement en passant de la Classe Économique à la Première Classe.

3.11 Le Membre ou le bénéficiaire de toute Prime est tenu de payer toutes taxes, redevances et surcharges applicables liées à l'émission ou à l'utilisation d'une Prime (y compris le cas échéant la surcharge transporteur) et d'avoir tous les documents de voyage nécessaires pour le Billet Prime, tels que le visa, le certificat de vaccination et d'assurance. De plus le Membre ou le bénéficiaire devra se conformer à toutes les réglementations spécifiques locales, qu'elles soient requises de façon légale ou de toute autre façon et vérifier les formalités douanières en vigueur dans le pays de destination. Dans le cas où un Billet Prime n'est plus valide et n'a pas donné lieu à transport, le Membre ou le bénéficiaire bénéficie d'un droit au remboursement des taxes et redevances dont l'exigibilité procède de l'embarquement effectif du passager. La demande de remboursement de ces sommes peut être déposée en ligne (remboursement gratuit) ou en contactant le Centre de Service Clients (remboursement pouvant occasionner des frais).

3.12. En fonction de la Prime concernée, les Primes Aériennes seront soit envoyées à l'adresse e-mail donnée par le Membre, soit retirées en aéroport ou en ville, auprès des agences d'Air France ou de KLM habilitées à émettre des Billets Primes. Dès que la demande de Prime a été traitée, les Miles nécessaires pour l'obtention de la Prime sont débités du compte du Membre, conformément au barème en vigueur à la date de la demande, en déduisant en premier les Miles les plus anciens. Des difficultés internes peuvent entraîner des débits tardifs sur les comptes. Si des billets sont émis par des organismes ou agences d'Air France ou de KLM, les Membres devront présenter leur Carte. Si la personne retirant le billet n'est pas le Membre lui-même, cette personne devra présenter, lors de la remise de chaque billet et en plus de la Carte du membre (ou d'une copie de cette Carte), un justificatif ou une pièce d'identité du Membre et une attestation signée par ledit Membre, portant sa signature originale et autorisant ladite remise. Cette procédure pourra être modifiée ou suspendue à tout moment par la Société. La Société ne peut être tenue responsable de retards ou de pertes causés par les services postaux ou par les procédures douanières.

3.13. Les Billets Primes seront émis selon les conditions et barèmes spécifiés dans la Communication Flying Blue. Tous les Billets Prime peuvent être soumis à des changements dans la réglementation du trafic aérien, ou à des décisions prises par les compagnies aériennes susmentionnées et à leur entière discrétion de fermer des segments de vol.

3.14. Les Primes accordées sous forme d'excédents de bagages consistent en un excédent de bagages en plus de la franchise habituellement accordée pour la classe payée ou pour le statut du Membre dans le cadre du Programme tel que précisé dans la Communication Flying Blue. Les Primes d'excédent de bagages sont valables uniquement sur les vols éligibles d'Air France et de KLM, et des Partenaires Aériens désignés comme tels dans la Communication FB.

3.15. Les Billet Primes ne pourront être utilisés pour le transport sur civières médicales, les sièges bébés, l'accompagnement d'enfants par le personnel ou pour bénéficier d'un siège supplémentaire.

Primes Non-Aériennes :

3.16. Tout Membre détenant le nombre requis de Miles en cours de validité pourra bénéficier d'une Prime pour son propre compte ou pour toute autre personne désignée par ledit Membre, dans les conditions et avec les réserves qui sont indiquées au Membre. Tout bénéficiaire d'une Prime devra avoir satisfait aux exigences légales requises pour l'utilisation du service souhaité (comme l'exigence relative à l'âge ou au permis de conduire) et devra se conformer aux conditions du Partenaire concerné, notamment pour ce qui concerne les acomptes versés sur des réservations prises auprès de Partenaires. Les conditions de modification et d'annulation des Primes Non-Aériennes sont décrites dans la Communication Flying Blue.

4 Divers

4.1. Les présentes Conditions Générales annulent et remplacent toutes Conditions Générales antérieures et s'appliquent à compter du 1^{er} avril 2018.