



Nuovi termini e condizioni

1.1 Definizioni

Salvo diversa specificazione nel corpo del testo, termini ed espressioni usati nei presenti Termini e condizioni sono definiti come segue:

Per 'Air France' s'intende la Société Air France, una Società a responsabilità limitata di diritto francese, con sede legale in rue de Paris 45, F-95747 Roissy CDG Cedex, Francia, e iscritta nel registro della Camera di Commercio di Bobigny col numero B 420 495 178.

Per 'Premio aereo' s'intende qualsiasi Premio disponibile su AIR FRANCE, KLM e le Compagnie aeree partner. I Premi aerei possono comprendere, in via non limitativa, Biglietti premio, Upgrade premio ed opzioni extra.

Per 'Compagnia aerea partner' s'intende qualsiasi compagnia aerea, associata o meno a SkyTeam, per i servizi della quale si possano guadagnare XP (Experience Points) e/o accumulare Miglia e/o utilizzare Miglia, come specificato nelle Comunicazioni Flying Blue regolarmente pubblicate.

Per 'Premio' s'intende il premio ottenuto con le Miglia, in conformità con le procedure e le condizioni indicate nelle Comunicazioni Flying Blue.

Per 'Miglia' s'intendono le Miglia accumulate con AIR FRANCE, KLM, Compagnie aeree partner e Partner non aerei, in accordo con le procedure definite nelle Comunicazioni Flying Blue. Le Miglia possono essere utilizzate per ottenere Premi.

Per 'Upgrade premio' s'intende un premio consistente nell'upgrade alla classe di viaggio superiore alla classe prenotata con il biglietto pagato.

Per 'Società' s'intendono AIR FRANCE e KLM, che sono le proprietarie del Programma e lo gestiscono.

Per 'Centro Servizi Clienti' s'intende qualsiasi unità di assistenza autorizzata dalla Società a fornire la gamma di servizi del Programma.

Per 'Data d'iscrizione' s'intende la data della firma del modulo d'iscrizione da parte del richiedente che ne ha diritto o, in caso d'iscrizione via internet o e-mail, la data d'invio della richiesta alla Società tramite le applicazioni internet o e-mail del Programma.

Per 'Comunicazioni Flying Blue' s'intendono tutte le comunicazioni utilizzate nell'ambito del Programma, compresi, ma non a titolo esclusivo, i seguenti mezzi: brochure, news, lettere, direct mailing, sito web e moduli di registrazione relativi al Programma.

Per 'Termini e condizioni generali' s'intendono i termini e le condizioni che regolano il Programma.

Per 'KLM' s'intende la Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), Società a responsabilità limitata di diritto olandese, numero nel registro della Camera di Commercio di Amsterdam 33014286, e sede aziendale in Amsterdamseweg 55, 1182 GP, Amstelveen, Paesi Bassi.

Per 'XP' s'intendono gli Experience Points di Flying Blue, utilizzati per il calcolo del livello del Socio all'interno del Programma. Il livello di un Socio dipende dal numero di XP ottenuti durante uno specifico periodo di tempo. I criteri di qualificazione ed i servizi e vantaggi legati a ciascun livello sono specificati nelle Comunicazioni Flying Blue. Gli XP sono ottenuti su voli AIR FRANCE, KLM e di altri Partner SkyTeam e di qualsiasi Compagnia aerea partner indicata come tale nelle Comunicazioni Flying Blue, e su qualsiasi altra attività specificata come qualificante per l'ottenimento di XP nelle Comunicazioni Flying Blue.

Per 'Socio' s'intende un iscritto al Programma, il cui nome è riportato sulla Carta e al quale è stato assegnato un numero di registrazione. Soltanto i Soci hanno diritto di beneficiare dei servizi e vantaggi proposti nel Programma.

Per 'Carta di adesione' e 'Carta' s'intende la carta di adesione al Programma, eventualmente virtuale, rilasciata e distribuita dalla Società dopo l'accettazione da parte della Società stessa della richiesta di adesione al Programma.

Per 'Partner non aereo' s'intende un partner diverso dalle Compagnie aeree partner con i servizi delle quali si possono accumulare o utilizzare Miglia come specificato nelle Comunicazioni Flying Blue regolarmente pubblicate.

Per 'Partner' s'intende una Compagnia aerea partner o Partner non aereo.

Per 'Password' s'intende un codice di autenticazione personale che consente l'accesso all'account personale di un Socio.

Per 'Programma' s'intende il programma fedeltà Flying Blue offerto dalla Società a partire dal 2005 e sviluppato per premiare i Soci che viaggiano spesso con AIR FRANCE, KLM o le loro Compagnie aeree partner, e/o i Soci che usano i Servizi a cui hanno diritto offerti dai Partner non aerei.

Per 'Offerte promozionali' s'intendono offerte speciali temporanee che offrono ad un Socio l'opportunità di guadagnare Miglia e/o XP extra, e/o di ottenere Premi aerei e/o Premi a fronte di un numero ridotto di Miglia.

Per 'Volo qualificante' si intende il volo effettuato con AIR FRANCE, KLM, i Partner SkyTeam e qualsiasi Compagnia aerea partner indicata come tale nelle Comunicazioni Flying Blue, per cui sia possibile sia ottenere XP che accumulare Miglia.

Per 'SkyTeam' s'intende l'associazione di compagnie aeree elencate su www.skyteam.com. Per 'Partner SkyTeam' s'intende qualunque compagnia aerea SkyTeam diversa da AIR FRANCE o KLM.

Per 'Attività di accumulo' s'intende un'attività da parte del Socio che gli dà diritto ad accumulare Miglia e/o XP come previsto dal Programma e specificato nelle Comunicazioni Flying Blue.

Per 'Data della 1a attività' s'intende la data in cui il Socio compie la 1a Attività di accumulo nell'ambito del Programma a seguito dell'iscrizione.

Per 'Attività di estensione complessiva' s'intende un'Attività che premia il Socio con XP (voli qualificanti) o qualsiasi altra Attività di accumulo indicata nelle Comunicazioni Flying Blue come Attività di estensione complessiva e che di conseguenza estende la validità di tutte le Miglia. Ad esempio i voli Transavia che consentono di accumulare Miglia e i pagamenti effettuati con le carte di credito co-branded elencate nelle Comunicazioni Flying Blue.

Per 'Attività di estensione parziale' s'intende qualsiasi Attività di accumulo non qualificata come un'Attività di estensione complessiva e che, di conseguenza, estenda la validità soltanto di alcune Miglia.

Per 'Data di qualificazione' s'intende la Data della 1a attività o, in seguito, la prima data del nuovo Periodo di qualificazione.

Per 'Periodo di qualificazione' s'intende il periodo che ha inizio dalla Data di qualificazione e con la durata massima pari a 12 mesi completi, oppure con inizio nel momento in cui il Socio abbia guadagnato una quantità di XP sufficiente per il livello successivo, tenendo in considerazione l'evento che si verifichi per primo. Una volta raggiunto il livello successivo, inizierà un nuovo Periodo di qualificazione. Laddove entro 12 mesi non sia stato raggiunto il livello successivo, inizierà un nuovo Periodo di qualificazione.

1.2 Disposizioni generali

1.2.1 I Termini e condizioni generali definiscono il rapporto contrattuale tra la Società ed ogni singolo Socio. La Società, agendo in buona fede, si riserva il diritto di cancellare o sostituire o trasferire la proprietà del Programma, così come il diritto di modificare o correggere in qualsiasi momento il Programma, i Termini e condizioni generali, le Comunicazioni Flying Blue, il sistema di accumulo di XP e Miglia, il sistema dei Premi, il sistema di utilizzo delle Miglia, la partecipazione di qualsiasi Partner al Programma, o le procedure del Programma come descritto nella documentazione relativa al Programma. I Soci non hanno diritto a rivendicare alcun rimborso e danno nei confronti della Società in seguito a modifiche obbligatorie per legge all'interno di una specifica nazione. La notifica delle modifiche e le alterazioni apportate ai presenti Termini e Condizioni sarà effettuata mediante le Comunicazioni Flying Blue. I presenti Termini e condizioni generali, così come qualsiasi modifica, saranno considerati approvati nel caso in cui il Socio utilizzi la propria Carta di Adesione, od ordini o utilizzi in qualsiasi modo un Premio o i vantaggi offerti dal Programma, nonché nel caso in cui non si riceva alcun reclamo inoltrato per iscritto entro 30 giorni dalla data di notifica. Se non accetta le modifiche apportate al Programma, il Socio avrà la facoltà di interrompere la propria adesione come al punto 1.2.2.

1.2.2 Ciascuna parte ha la facoltà di recedere dall'accordo contrattuale in qualunque momento, secondo le procedure descritte nelle Comunicazioni Flying Blue. I Termini e condizioni generali continueranno a vigere invariati, anche dopo la cessazione del rapporto

contrattuale. A fronte della richiesta di risoluzione, la Società porrà fine all'adesione ed il Socio avrà sei mesi di tempo a partire dalla data di risoluzione o fino alla data di validità applicabile per le Miglia per l'utilizzo di qualsiasi quantità di Miglia accumulate, tenendo in considerazione l'evento che si verifichi per primo. Laddove la Società cancelli il contratto, tutte le Miglia scadranno entro sei mesi dalla notifica della cancellazione o successivamente alla data di validità applicabile per le Miglia, tenendo in considerazione l'evento che si verifichi per primo. Se il Socio commette falsificazioni materiali, viola il regolamento sui Premi, le norme riportate nelle Comunicazioni Flying Blue, o le norme di cui al punto 1.4.8, tutte le Miglia di quel Socio saranno annullate nel momento in cui la Società emetterà la notifica di esclusione dal Programma.

1.2.3 La Società si adopererà, nei limiti del possibile, per fornire ai Soci la notifica anticipata dell'interruzione del Programma.

1.2.4 La Società si adopererà, nei limiti del possibile, per assicurare l'effettiva disponibilità dei Premi, dei vantaggi e delle opportunità di ottenere XP ed accumulare Miglia promossi e messi a disposizione dei Soci. Ciononostante, la Società o i suoi Partner potranno da parte loro limitare il numero di Premi offerti e la Società non può assicurare o garantire che tali premi saranno disponibili. Può pertanto succedere che un determinato volo o Premio particolare non sia disponibile.

1.2.5 Tutti i Premi e i vantaggi offerti sono soggetti a modifiche e disponibilità, incluse le date di black-out indicate nelle Comunicazioni Flying Blue. Possono applicarsi limitazioni e/o alterazioni locali. I Premi, vantaggi ed opportunità di accumulo di XP e di Miglia offerti ai Soci, sono o possono essere forniti da Partner con cui la Società ha stipulato accordi, ma su cui essa non ha nessun controllo.

1.2.6 I Premi, i vantaggi e le opportunità di accumulare e utilizzare XP e Miglia e/o di utilizzare Miglia saranno soggetti ai termini e alle condizioni generali del Partner che fornisce i servizi oggetto della promozione. Tali Termini e condizioni generali saranno inviati al Socio che ne farà richiesta presso tale Partner. Tutti i voli operati da AIR FRANCE saranno soggetti alle condizioni di trasporto di AIR FRANCE, disponibili su www.airfrance.com. Tutti i voli KLM saranno soggetti alle condizioni di trasporto di KLM disponibili su www.klm.com. Tutti i voli operati dalle Compagnie aeree partner saranno soggetti alle relative condizioni di trasporto della Compagnia aerea partner.

1.2.7 La Società e i suoi Partner si riservano il diritto di proporre Offerte Promozionali a gruppi di Soci, nell'ambito di uno specifico settore di attività del loro Programma, incluse ma non limitate a voli, soggiorni in hotel e noleggi di autovetture. Non è consentito usufruire contemporaneamente di più Offerte Promozionali. Sarà applicata l'Offerta Promozionale in grado di fornire il maggior numero di vantaggi al Socio.

1.2.8 Nell'ambito del Programma, il livello per il quale un Socio risulterà qualificato sarà determinato in base al numero di XP accumulati durante il Periodo di qualificazione. Nel caso in cui un Socio raggiunga il livello successivo durante il Periodo di qualificazione, il numero di XP in questione sarà sottratto dal contatore di XP del Socio, il quale passerà al livello successivo. Laddove un Socio non accumuli il numero di XP necessario per un upgrade di livello, ma ne accumuli comunque una quantità sufficiente per mantenere il proprio livello, il numero di XP in questione sarà sottratto al termine del Periodo di qualificazione. Laddove un Socio non accumuli il numero di XP necessario per mantenere il proprio livello, detto Socio sarà declassato al livello inferiore e il numero di XP in questione sarà sottratto al termine del Periodo di qualificazione. Se un Socio Explorer non raggiunge il

livello successivo entro il Periodo di qualificazione, il contatore di XP sarà azzerato al termine del Periodo di qualificazione.

1.2.9 Per i soci Explorer, le Miglia rimangono valide per 2 anni. La Società cancellerà le Miglia dopo un periodo di 2 anni senza alcuna Attività di accumulo registrata che estenda la validità delle Miglia. La validità di tutte le Miglia sarà prolungata di 2 anni dopo un'Attività di estensione complessiva, pertanto le Miglia scadranno 2 anni a decorrere dalla data dell'ultima Attività di estensione complessiva. Con un'Attività di estensione parziale, verrà prolungata soltanto la validità delle Miglia accumulate dopo l'ultima Attività di estensione complessiva. Le informazioni sulla data di validità delle Miglia sono disponibili online nell'account del Socio.

1.2.10 Dopo un periodo di 5 anni senza alcun accumulo di Miglia da parte di un Socio, la Società si riserva il diritto di porre fine unilateralmente a tale condizione di Socio.

1.2.11 La panoramica dell'attività, il contatore delle Miglia e/o degli XP sarà disponibile online nell'account del Socio.

1.2.12 L'account Flying Blue, gli XP, il livello e le Miglia accumulate dal Socio interessato non possono per nessun motivo essere trasferiti, dati in eredità, assegnati, venduti o combinati, a fronte o meno di un corrispettivo, con l'account delle Miglia di qualsiasi altra persona, sia questa persona un Socio del Programma o meno, o con qualsiasi altro account di proprietà del Socio, salvo diversamente prescritto dalla Società e specificato nelle Comunicazioni Flying Blue.

1.2.13 In caso di morte di un Socio, al ricevimento del certificato di morte la Società ne chiuderà l'account e cancellerà tutte le Miglia e/o gli XP accumulati da detto Socio.

1.3 Iscrizione

1.3.1 Nel rispetto delle leggi locali e previo consenso parentale o del tutore, se necessario, l'adesione al Programma è riservata esclusivamente alle persone fisiche che hanno compiuto il secondo anno di età, il cui recapito postale sia in un Paese dove il Programma è disponibile ai Soci. Sono escluse dall'adesione società, altri enti o persone giuridiche.

1.3.2 Un Socio può presentare una sola richiesta d'iscrizione per l'adesione al Programma e a ciascun Socio è concesso l'utilizzo di un solo account che sarà intestato a suo nome. Nel caso di conti doppi, l'account con il minor numero di XP o Miglia sarà cancellato e tutti gli XP e le Miglia accumulati su tale account saranno trasferiti sull'altro account.

1.3.3 Al momento dell'iscrizione al Programma, il Socio accetta di ricevere le Comunicazioni Flying Blue, che sono una parte fondamentale del Programma. Il Socio è responsabile per la comunicazione alla Società di un recapito postale e/o indirizzo e-mail corretto per ricevere la sua Carta e per le Comunicazioni Flying Blue. In caso di cambio d'indirizzo postale/indirizzo e-mail, il Socio è tenuto a informarne la Società per iscritto oppure tramite il sito Web del Programma, senza indebito ritardo. Tale cambio d'indirizzo sarà confermato dalla firma o dalla password del Socio, secondo quanto applicabile.

1.3.4 Nel caso in cui il richiedente sia minorenne, il tutore legale o rappresentante deve compilare una domanda d'iscrizione online individuale al Programma per creare un account

Flying Blue. Tutti coloro che fanno domanda di adesione al Programma devono dichiarare di aver letto e accettato i Termini e condizioni generali.

1.3.5 La Società si riserva il diritto di rifiutare l'adesione al Programma a chi non soddisfa i requisiti di adesione previsti dal Programma.

1.3.6 Nel momento in cui la richiesta di adesione al Programma è stata accolta dalla Società sarà assegnato al Socio un account individuale, un numero d'iscrizione e una password per accedere a Internet e a qualsiasi altro servizio descritto nelle Comunicazioni Flying Blue. Il numero d'iscrizione e la password saranno necessari per qualsiasi interrogazione relativa all'account. La password sarà sempre comunicata solo ed esclusivamente al Socio. Il Socio è responsabile dell'utilizzo della sua password e non dovrà rivelarla a terze persone.

1.4 Conformità al Programma

1.4.1 Il Socio garantisce l'accuratezza di tutte le informazioni fornite, incluse ma non limitatamente al recapito postale e indirizzo e-mail, e sarà l'unico responsabile per informazioni erronee, incomplete od obsolete. Tutti i dati, compresi i dati personali, saranno usati e scambiati da Air France, KLM e i Partner come previsto dal Programma.

1.4.2 Su richiesta della Società, il Socio fornirà una valida prova della propria identità. La mancata soddisfazione di tale richiesta entro 30 giorni porterà automaticamente alla sospensione o all'annullamento della adesione al Programma e alla cancellazione di tutti gli XP guadagnati e delle Miglia accumulate.

1.4.3 L'accumulo degli XP e delle Miglia, nonché l'utilizzo dei Premi che ne derivano, dovranno essere effettuati nel rispetto delle norme e delle direttive riportate nei presenti Termini e condizioni generali. Spetta alla Società l'autorità finale per decidere se un'attività sia o meno qualificante per XP o Miglia.

1.4.4 Non si accrediteranno XP e Miglia sulla base di biglietti o transazioni inutilizzati, confiscati, falsi, smarriti, scaduti o rimborsati. Non si accrediteranno XP e Miglia nel caso in cui una persona diversa dal Socio titolare effettui il check-in fornendo le generalità del Socio.

1.4.5 Lo smarrimento, il furto o il danneggiamento della Carta di Adesione deve essere immediatamente comunicato al Centro Servizi Clienti. In seguito alla comunicazione da parte del Socio di smarrimento, furto o danneggiamento della Carta, sarà emessa una nuova Carta. La Società non è responsabile per qualsiasi uso fraudolento della Carta od omissione del Socio a soddisfare i contenuti della presente disposizione.

1.4.6 Tutte le richieste di accredito retroattivo devono essere effettuate entro sei (6) mesi dalla data del volo o della transazione in questione. Le richieste ai Partner di accredito retroattivo devono essere inviate al Centro Servizi Clienti per posta o tramite i siti Web dei partner e dovrebbero essere supportate dalla relativa documentazione, in conformità con le procedure stabilite nelle Comunicazioni Flying Blue. Inoltre, la Società si riserva il diritto di chiedere in qualsiasi momento tutte le prove documentali delle Miglia accumulate. I documenti inviati al Centro Servizi Clienti non saranno restituiti: si consiglia quindi di conservarne copia.

1.4.7 È vietato vendere, acquistare, fare oggetto di mediazione, rivendere, barattare o scambiare Miglia o Premi, a fronte di qualsiasi compenso, fatta eccezione per i casi in cui è disposto diversamente dalla Società, in conformità con i termini e condizioni specifici definiti nelle Comunicazioni Flying Blue. I trasgressori, inclusi i passeggeri che fanno uso di un Premio acquistato o barattato, saranno responsabili dei danni e delle spese per le procedure legali del caso. Gli XP, le Miglia ed i Premi non hanno alcun valore monetario e non possono essere scambiati con denaro in nessuna circostanza.

1.4.8 La violazione delle condizioni generali di trasporto o delle tariffe di AIR FRANCE, KLM, o qualunque Compagnia aerea partner, incluse le compagnie SkyTeam, dei termini e delle condizioni generali dei Partner non aerei, la violazione materiale dei Termini e delle condizioni generali, l'abuso del Programma, incluso il mancato rispetto delle politiche e procedure del Programma, la vendita o il baratto di Premi o biglietti o qualunque distorsione di fatti ad essi attinenti, una condotta impropria, ivi compreso qualunque comportamento disdicevole o molesto nei confronti di qualsiasi dipendente di AIR FRANCE, KLM o dei loro Partner, un comportamento inadeguato a bordo o nelle lounge, o qualunque rifiuto di seguire le istruzioni dei dipendenti, può comportare la cancellazione dell'account del Socio e la futura espulsione dal Programma, la confisca di tutti gli XP e le Miglia accumulati e la cancellazione dei Premi precedentemente acquisiti ma non utilizzati.

1.4.9 Qualunque violazione sostanziale dei Termini e condizioni generali può comportare la confisca dei Premi in qualunque momento (anche in transito o durante un viaggio) e il pagamento da parte del Socio o passeggero della tariffa intera applicabile, per qualsiasi tratta percorsa con Premi utilizzati irregolarmente.

1.4.10 In relazione all'applicazione di uno qualsiasi dei Termini e delle Condizioni che regolano il Programma, la Società si riserva il diritto, nei casi in cui lo riterrà necessario, di intraprendere adeguate azioni legali a carico del Socio e di recuperare i danni subiti e le spese sostenute per l'onorario di avvocati e per le procedure giudiziarie.

1.4.11 Impiegati o manager, o loro successori o assegnatari, di qualsiasi compagnia aerea, agenzia di viaggio o persona o entità operante come o per conto di un tour operator non possono trarre beneficio dal Programma accumulando Miglia né ottenere Premi, grazie al loro status nel Programma, per i servizi offerti da AIR FRANCE, KLM o uno qualsiasi dei Partner, forniti a prezzi speciali o a tariffe riservate agli operatori del settore viaggi, disponibili sulla base della loro associazione con la compagnia aerea, agenzia di viaggio o tour operator.

1.5 Dati personali

1.5.1 Tutti i dati personali relativi alla partecipazione dei Soci al Programma saranno elaborati e utilizzati ai fini dello svolgimento del Programma ai sensi delle norme per la protezione dei dati previste nei Paesi Bassi e in Francia, tra cui la legge olandese e francese sulla protezione dei dati personali ("Wet Bescherming Persoonsgegevens" e la legge francese del 6 gennaio 1978, come modificata dalla legge del 6 agosto 2004, e qualsiasi modifica successiva), e il Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (RGPD – Regolamento UE 2016/679).

1.5.2 I dati personali saranno utilizzati e scambiati da Air France, KLM e i Partner come necessario per il corretto svolgimento del Programma. Inoltre, al fine di permettere ad Air

France, KLM o ai Partner di offrire prodotti e servizi, così come per i loro scopi di direct marketing e comunicazione, nella misura in cui il Socio ha dato il consenso per tale direct marketing o comunicazione, le informazioni relative al Socio e alla partecipazione del Socio al Programma potranno essere trasmesse in via confidenziale tra Air France, KLM e i Partner per loro uso esclusivo. Per ulteriori dettagli facciamo riferimento alla politica sulla privacy di KLM disponibile su www.klm.com e alla politica di sicurezza e riservatezza dei dati di Air France disponibile su www.airfrance.com.

1.6 Controlli

1.6.1 La Società si riserva il diritto di eseguire in qualsiasi momento un controllo su un qualsiasi o tutti gli account del Programma, senza fornirne alcun preavviso ai Soci, allo scopo di garantire l'osservanza delle norme previste dal Programma e il rispetto delle condizioni di trasporto e/o delle tariffe applicabili.

1.6.2 Nel caso in cui un controllo rilevi discrepanze o infrazioni, l'elaborazione e/o l'utilizzo di Premi e l'accumulo di XP e Miglia potranno essere sospesi da parte della Società fino al momento in cui tali discrepanze o violazioni non saranno state risolte in modo che la Società riterrà soddisfacente. Nel frattempo, è possibile che al socio in questione non sia consentito di utilizzare le Miglia, accedere alle lounge e richiedere Premi, servizi o vantaggi associati al Programma; questo provvedimento sarà a totale discrezione della Società.

1.6.3 La Società si riserva il diritto di informare gli addetti alla sicurezza di AIR FRANCE, KLM, dei Partner SkyTeam o di qualsiasi altro Partner circa il grave comportamento scorretto del Socio o circa le discrepanze riscontrate nell'account del Socio.

1.6.4 La Società si riserva il diritto di scambiare informazioni con i Partner o i loro agenti a scopo di controllo.

1.7 Responsabilità

1.7.1 La Società non è responsabile per danni, decessi, ritardi, lesioni o smarrimenti derivanti da o in relazione ai servizi, ai Premi o ai vantaggi forniti da Compagnie aeree partner o Partner non aerei, nell'ambito del Programma, fatto salvo il caso di danno o perdita dovuti a negligenza da parte della Società, o causati intenzionalmente dalla Società, o in seguito a mancata cautela e con la consapevolezza di un possibile danno, ad eccezione di quanto diversamente stabilito dalla Convenzione di Varsavia (emendata) o dalla Convenzione di Montréal, a seconda di quella applicabile. Ciascun reclamo dovrà essere presentato direttamente al Partner interessato.

1.7.2 Fatto salvo quanto stabilito agli articoli 1.2 e 1.7.1 di cui sopra, la Società declina ogni responsabilità per eventuali perdite o danni derivanti dall'annullamento o dalla modifica del Programma, nonché per il ritiro dal Programma di AIR FRANCE, KLM o uno dei Partner. La Società farà quanto ragionevolmente necessario per informare il Socio di tali cambiamenti o recessi non appena possibile.

1.7.3 In caso di rifiuto non giustificato di un accumulo di Miglia e/o XP, di Premi o di un altro vantaggio, da parte della Società o uno dei suoi Partner, al Socio che subisce il rifiuto

spetterà, come esclusiva forma di rimborso, l'emissione dell'accumulo di Miglia e/o XP impropriamente rifiutato, o l'assegnazione del Premio o del vantaggio, se disponibile, oppure un altro vantaggio alternativo paragonabile a quello richiesto come determinato dalla Società, o il riaccredito delle Miglia utilizzate, a scelta del Socio. In caso di uno dei rifiuti impropri sopra menzionati, la responsabilità di AIR FRANCE, KLM o qualsiasi Partner sarà limitata al valore del Premio in oggetto e il compenso avrà la forma esclusiva di un Premio o del riaccredito del valore in Miglia.

1.7.4 Leggi applicabili in determinati Paesi possono imporre restrizioni sulle condizioni che regolano lo svolgimento o l'adesione al Programma. A causa dell'esistenza di leggi e regolamenti locali, è possibile che la Società non sia in grado di rendere disponibile il Programma, o parte di esso, in determinati Paesi o per alcune persone fisiche. La Società si esime da qualsiasi responsabilità per i casi in cui dovrà rispettare tali leggi locali; si riserva pertanto la facoltà di escludere un Socio dalla partecipazione al Programma e annullare gli eventuali XP e Miglia che tale Socio avrà accumulato.

1.7.5 Il Socio è responsabile di qualsiasi reclamo proveniente da terzi, incluse le autorità fiscali, risultante dall'adesione al Programma.

2 Accumulo di Miglia

2.1 Le Miglia accumulate dal Socio saranno accreditate sull'account del Socio indipendentemente dall'identità della persona o dall'entità pagante i biglietti o i servizi, purché il Socio abbia fornito il numero d'iscrizione al Programma al momento della prenotazione del volo, dell'emissione del biglietto, del check-in per il volo e/o quando ha sottoscritto il contratto per la fornitura dei servizi da parte di un Partner. I Soci sono personalmente responsabili per l'informazione a terzi o a una persona giuridica pagante i biglietti, la transazione o i servizi, incluso ma non limitatamente il datore di lavoro del Socio, delle Miglia e vantaggi ottenuti tramite il Programma.

2.2 Ciascun Socio dovrà verificare che le Miglia siano state correttamente accreditate sul proprio account.

2.3 La Società si riserva il diritto di modificare il numero delle Miglia sull'account di qualsiasi Socio che abbia accumulato Miglia in maniera indebita.

2.4 I voli saranno considerati qualificanti per l'accumulo di Miglia e/o XP in conformità con le condizioni indicate nelle Comunicazioni Flying Blue. L'accumulo di XP e/o Miglia può essere ridotto o escluso su determinate classi di prenotazione o tipi di tariffe o numeri di volo su voli operati da AIR FRANCE, KLM o Compagnie aeree partner, come specificato nelle Comunicazioni Flying Blue. In particolare, sono esclusi dall'accumulo di Miglia e/o XP i Biglietti premio, le tariffe ridotte riservate agli operatori del settore viaggi, i biglietti gratuiti o per i dipendenti. Tutti i servizi forniti da Partner non aerei qualificano per l'accumulo di Miglia alle condizioni indicate nelle Comunicazioni Flying Blue. Qualsiasi servizio fornito da Partner non aerei a tariffe ridotte per dipendenti non qualifica per l'accumulo di Miglia.

2.5 In caso di cancellazione di voli da parte di AIR FRANCE, KLM e altri partner SkyTeam o altre Compagnie aeree partner, inclusi ma non limitatamente ai casi di cancellazione a causa di avverse condizioni atmosferiche, vertenze sindacali o per motivi di sicurezza, il Socio non accumulerà Miglia e/o XP.

2.6 L'accumulo degli XP e delle Miglia, nonché l'utilizzo dei Premi che ne derivano, dovranno essere effettuati nel rispetto delle norme e delle direttive riportate nei presenti Termini e condizioni.

2.7 Il Socio deve concretamente viaggiare per accumulare XP e Miglia. Non verranno accumulati XP e Miglia per biglietti non utilizzati, a cui si sia rinunciato, fraudolenti, smarriti, scaduti o rimborsati. Il Socio può accumulare XP e Miglia solo per il volo effettuato, anche nel caso in cui il Socio acquisti biglietti per altre persone o acquisti diversi biglietti per lo stesso volo. Sui voli operati da AIR FRANCE e KLM, un Socio può accumulare Miglia prenotando un posto pagato aggiuntivo (compresi, ma non a titolo esclusivo, una barella o il trasporto di bagagli voluminosi e fragili in cabina), a condizione che il posto extra sia prenotato allo stesso nome del Socio e nella stessa classe di prenotazione del Socio. In caso di un trasferimento su un altro volo a causa di circostanze impreviste, il Socio accumulerà Miglia e XP per il volo originariamente acquistato, non per la rotta percorsa. Le Miglia vengono accumulate su servizi e/o opzioni extra soltanto nel caso in cui siano utilizzate personalmente dal Socio. L'account del Socio può essere accreditato solo una volta per ogni volo effettuato e solo una volta per ogni servizio utilizzato. Il numero di Miglia assegnate dipenderà dal livello del Socio al momento di ogni volo effettuato.

2.8 In caso di upgrade, l'accredito di Miglia o di XP avrà luogo sulla base della tariffa d'acquisto iniziale del biglietto e non dell'effettiva classe di viaggio.

2.9 Mentre la Società si adopererà al massimo per eseguire con precisione gli accrediti di Miglia, è responsabilità del Socio conservare la documentazione necessaria, tra cui le carte d'imbarco e i tagliandi dei biglietti, che dovrà essere fornita all'atto della richiesta di credito retroattivo.

2.10 Salvo diversamente indicato dalla Società o dalle sue Compagnie aeree partner e Partner non aerei, compresi i Partner SkyTeam, i Soci che sono anche soci di altri programmi fedeltà dovranno considerare che è possibile utilizzare soltanto un programma fedeltà per l'accumulo e/o l'utilizzo per ogni prenotazione e per ogni socio, compresi, ma non a titolo esclusivo, l'utilizzo di servizi e vantaggi legati al programma fedeltà. In tali circostanze, i Soci dovranno specificare il Programma che desiderano utilizzare per ogni volo o per ogni servizio.

3 Utilizzare Miglia per Premi

3.1 Quando un Socio ha accumulato un numero sufficiente di Miglia, lo stesso può richiedere un Premio per iscritto, tramite sito Web o telefono, nominando il beneficiario, in conformità alle procedure regolanti l'emissione dei Premi, come specificato nelle Comunicazioni Flying Blue. La Società si riserva di modificare le procedure di prenotazione Premi e di richiesta Premio.

3.2 Solo il Socio ha diritto di richiedere un Premio. Il Socio può ordinare un Premio per se stesso o per una qualunque altra persona designata dal Socio stesso al momento della richiesta del Premio, nei modi e alle condizioni del Programma. Nel caso in cui il Socio sia interdetto (maggiorenne o minorenne), la richiesta del Premio va avanzata dal tutore o dal rappresentante legale del Socio.

3.3 Né AIR FRANCE né KLM saranno responsabili di alcuna perdita, spesa (ivi comprese quelle legali, ma non solo), incidente o inconveniente che possa insorgere relativamente all'utilizzo dei Premi o a seguito di eventuali difetti o guasti dei Premi ordinati dai Partner.

3.4 I Premi smarriti, rubati o scaduti non verranno rimborsati, sostituiti né prorogati.

Premi aerei

3.5 I Biglietti premio hanno una validità di 12 mesi dalla data di emissione, con alcune eccezioni come Offerte Promozionali speciali o dichiarate in un mercato specifico (informazioni fornite a livello locale). Una volta emesso il biglietto, un Socio potrà, soggetto a condizioni, modificare o cancellare il proprio Biglietto premio prima della partenza del primo segmento di volo, in conformità con le procedure illustrate nelle Comunicazioni Flying Blue. Una volta iniziato il viaggio, sarà possibile modificare soltanto la data. Le presenti norme non si applicano in caso di Offerte promozionali. In caso di no show e successivamente alla data di ritorno nel caso in cui il viaggio non sia stato effettuato, il Premio aereo non è più valido e non può essere rimborsato. Non saranno accettati cambi di beneficiario in nessuna circostanza. In base al tipo di Premio, potrà essere applicato un costo amministrativo in caso di modifica e/o cancellazione, come definito più dettagliatamente nelle Comunicazioni Flying Blue. È responsabilità del Socio consultare le condizioni applicabili all'uso del proprio Premio e, quando applicabile, di sottoscrivere l'assicurazione appropriata, in modo da essere coperto nel caso in cui si debba annullare il viaggio. Le opzioni extra ottenute con le Miglia sono sempre soggette alle condizioni della compagnia aerea interessata.

3.6 Tutti i Premi aerei devono essere circoscritti alle rotte effettuate da AIR FRANCE, KLM e le Compagnie aeree partner. I Premi aerei possono essere circoscritti a rotte selezionate recanti un codice AIR FRANCE o KLM. Le Miglia vengono detratte nel momento in cui il Premio (Biglietto premio o Upgrade premio) viene emesso.

3.7 Un adulto che viaggia con un Biglietto premio ha diritto a viaggiare con un bambino di età inferiore ai due (2) anni, a condizione che la prenotazione per il bambino sia fatta con la compagnia aerea che ha emesso il Biglietto premio, secondo le tariffe applicabili di tale compagnia aerea.

3.8 Al beneficiario avente diritto ad una riduzione della categoria di viaggio (bambino, studente, anziano, ecc.) non può essere accordata nessuna riduzione del numero di Miglia necessarie per il Biglietto premio.

3.9 I Biglietti Premio e gli Upgrade Premio non sono trasferibili né sono utilizzabili su una compagnia aerea diversa da quella indicata dall'apposito codice riportato sul biglietto, salvo diversamente deciso, a sua ragionevole discrezione, dalla compagnia aerea interessata.

3.10 Un Socio può richiedere un Upgrade premio per un volo qualificante effettuato da una compagnia aerea che offre questo Premio, come specificato nelle Comunicazioni Flying Blue, purché sia in possesso di un biglietto confermato (non lista di attesa) ed emesso a tariffa piena. Un Socio può utilizzare le Miglia solamente per un Upgrade premio per ogni volo. È impossibile ottenere un doppio Upgrade premio dalla classe Economy alla Prima classe.

3.11 Il Socio o il beneficiario di qualsiasi Premio è responsabile del pagamento di tutte le imposte, tasse, tributi e/o addebiti supplementari relativi all'emissione o all'utilizzo del Premio (compreso il supplemento carburante laddove applicabile); è responsabile altresì

dell'ottenimento della necessaria documentazione di viaggio per il Premio aereo, inclusi visto, vaccinazione e assicurazione. Inoltre, il Socio o il beneficiario rispetteranno qualsiasi disposizione giuridica o vigente a livello nazionale e controlleranno le formalità doganali in vigore nel Paese di destinazione. Se un Biglietto premio non è più valido e non è stato usato, il Socio o beneficiario ha diritto al rimborso delle imposte e tasse dovute per l'imbarco non effettuato. La richiesta di rimborso di questi importi può venir presentata direttamente online (rimborso gratuito) o contattando il Centro Servizi Clienti Flying Blue (potrebbero essere addebitati dei costi).

3.12 A seconda del tipo di Premio, i Premi aerei saranno inviati all'indirizzo e-mail fornito dal Socio oppure potranno essere ritirati presso determinate biglietterie di aeroporti o città abilitate a emettere Biglietti premio. Non appena sarà stata evasa la richiesta di Premio, le Miglia necessarie per il Premio saranno addebitate sull'account del Socio secondo il criterio in vigore alla data della richiesta, a iniziare dalle Miglia di data più remota. Possono risultare difficoltà interne negli addebiti recenti sui conti. Se i biglietti vengono emessi da aziende o agenzie AIR FRANCE o KLM, i Soci devono mostrare la propria Carta. Se la persona che ritira il biglietto non è il Socio, per ogni ritiro di biglietto dovrà presentare, oltre alla Carta del Socio (o copia di essa), una prova dell'identità del Socio e un affidavit firmato dal Socio in originale, che autorizza tale ritiro. La presente procedura può venire modificata o sospesa dalla Società in qualunque momento. Alla Società non potrà essere attribuita la responsabilità relativa a ritardi o smarrimenti, causati dal servizio postale o dalle procedure doganali.

3.13 I Biglietti premio verranno emessi in accordo con gli schemi e le condizioni specificati nelle Comunicazioni Flying Blue. Tutti i Biglietti premio sono soggetti a modifiche nei diritti di traffico aereo, oppure a decisioni prese dalle compagnie aeree sopra menzionate a loro ragionevole discrezione di terminare una qualsiasi tratta.

3.14 Il Premio di franchigia bagaglio addizionale è una franchigia bagaglio che si somma alla normale franchigia bagaglio nella classe pagata o per il livello del Socio nell'ambito del Programma, come meglio definito nelle Comunicazioni Flying Blue. I Premi di eccedenza bagaglio sono validi solo su voli determinati da AIR FRANCE, KLM e sui voli determinati dai Partner, secondo quanto indicato nelle Comunicazioni Flying Blue.

3.15 I Biglietti premio non possono essere utilizzati per il trasporto di lettighe mediche, seggiolini per bambini, l'accompagnamento di bambini da parte di hostess o per il beneficio di un posto supplementare.

Premi non aerei

3.16 Il Socio in possesso del numero necessario di Miglia valide potrà beneficiare di un Premio per sé o altre persone da lui stesso designate, in base alle condizioni e alle restrizioni notificategli. Il beneficiario del Premio deve soddisfare i requisiti legali per l'utilizzo del servizio desiderato (ad es. età, patente di guida) e deve attenersi alle condizioni stabilite dal Partner in oggetto, in particolare rispetto al versamento di un acconto al momento delle prenotazioni con i Partner. Le disposizioni di modifica e annullamento dei Premi non aerei sono definite nelle Comunicazioni Flying Blue.

4 Varie

4.1 I presenti Termini e condizioni generali sostituiscono tutti i documenti precedenti contenenti termini e condizioni, e si applicano a partire dal 1° aprile 2018.