



Nieuwe Algemene Voorwaarden

1.1 Definities

In deze Algemene Voorwaarden hebben de volgende begrippen de volgende betekenis, tenzij uit de context anders blijkt:

Air France: Société Air France, een naamloze vennootschap naar Frans recht, statutair gevestigd aan 45, rue de Paris, F-95747 Roissy CDG Cedex, Frankrijk en geregistreerd in het Vennootschaps- en Handelsregister van Bobigny onder nummer B 420 495 178.

Airline Partner: elke luchtvaartmaatschappij, al dan niet lid van de SkyTeam-alliantie, waarbij voor de geleverde diensten XP (Experience Points) kunnen worden behaald en/of Miles kunnen worden gespaard en/of besteed, zoals nader omschreven in de periodiek uitgegeven Flying Blue-publicaties.

Airline Reward: elke Reward die beschikbaar is bij KLM, Air France en Airline Partners. Airline Rewards zijn bijvoorbeeld, maar zijn niet beperkt tot, Reward Tickets, Reward Upgrades, en andere opties.

Algemeen Verlengende Activiteit: elke activiteit waarmee de Deelnemer wordt beloond met XP (Kwalificerende Vluchten) en elke andere Spaaractiviteit die als Algemeen Verlengende Activiteit staat vermeld in Flying Blue-publicaties en waarmee derhalve de geldigheid van alle Miles wordt verlengd. Dit betreft bijvoorbeeld vluchten met Transavia waarmee Miles worden gespaard of betaling met in de Flying Blue-publicaties vermelde co-branded creditcards.

Algemene Voorwaarden: deze op het Programma van toepassing zijnde algemene voorwaarden.

Bedrijf: KLM en Air France, eigenaars en uitvoerders van het Programma.

Customer Service Centre: iedere service-unit die door het Bedrijf volledig gemachtigd is om het scala aan diensten onder het Programma aan te bieden.

Datum Eerste Activiteit: de datum na inschrijving waarop de Eerste Spaaractiviteit van de Deelnemer onder het Programma plaatsvindt.

Deelnemer: een deelnemer aan het Programma, wiens naam op de Card staat vermeld en aan wie een registratienummer is toegewezen. Alleen Deelnemers kunnen gebruikmaken van de diensten en voordelen van het Programma.

Deelnemerskaart en/of Card: de deelnemerskaart van het Programma (waaronder ook virtuele kaarten), uitgegeven en verspreid door het Bedrijf nadat het Bedrijf de aanmelding voor het Programma heeft geaccepteerd.

Flying Blue Family: een aan de Deelnemers aangeboden dienst om samen met aangewezen familieleden hun Miles te delen en te bundelen.

Flying Blue-publicaties: de verzamelnaam voor in het Programma gebruikte communicatiemiddelen, met inbegrip van, maar niet beperkt tot: programmabrochures, nieuwsbrieven, mailings, website en inschrijfformulieren.

Gedeeltelijk Verlengende Activiteit: elke andere Spaaractiviteit die niet geen Algemeen Verlengende Activiteit is en waarmee derhalve de geldigheid van slechts bepaalde Miles wordt verlengd.

Inschrijfdatum: de datum waarop het inschrijfformulier van de gerechtigde aanvrager is ondertekend of, in geval van inschrijving online of per e-mail, de datum waarop de aanvraag via de online of e-mailapplicatie van het Programma bij het Bedrijf is ingediend.

KLM: Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), een naamloze vennootschap naar Nederlands recht, gevestigd aan de Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, Nederland, en ingeschreven bij het Handelsregister van Amsterdam onder nummer 33014286.

Kwalificatiedatum: de Datum Eerste Activiteit, en vervolgens de eerste dag van de nieuwe Kwalificatieperiode.

Kwalificatieperiode: de eerdere van de periode die begint op de Kwalificatiedatum en maximaal twaalf (12) volle kalendermaanden voortduurt, of het moment waarop de Deelnemer voldoende XP heeft verdiend voor het volgende niveau. Zodra het volgende niveau is bereikt, begint er een nieuwe Kwalificatieperiode. Indien het volgende niveau niet binnen 12 kalendermaanden is bereikt, begint er een nieuwe Kwalificatieperiode.

Kwalificerende Vlucht: een vlucht van KLM, Air France, SkyTeam Partners en elke in de Flying Blue-publicaties als zodanig benoemde Airline Partner, waarmee zowel XP kunnen worden behaald als Miles kunnen worden gespaard.

Miles: Miles die gespaard worden bij KLM, Air France, Airline Partners en Non-Airline Partners, zoals nader omschreven in de Flying Blue-publicaties. Miles kunnen worden gebruikt om Rewards te verkrijgen.

Non-Airline Partner: een andere Partner dan Airline Partners voor wiens diensten Miles kunnen worden gespaard of besteed, zoals nader omschreven in de periodiek uitgegeven Flying Blue-publicaties.

Partner: Airline en Non-Airline Partners.

Persoonsgegevens: gegevens zoals omschreven in het Flying Blue privacybeleid (<https://www.flyingblue.com/en/privacy-policy>).

Programma: het in 2005 door het Bedrijf geïntroduceerde Flying Blue-loyaliteitsprogramma dat bedoeld is om Deelnemers die veelvuldig met KLM, Air France of hun Airline Partners reizen, en/of Deelnemers die gebruikmaken van de in aanmerking komende diensten van Non-Airline Partners te belonen.

Reward Ticket: de vliegticket voor een reis die voornamelijk wordt verkregen door het inwisselen van Miles.

Reward Upgrade: een Reward die recht geeft op een upgrade naar één reisklasse hoger dan de reisklasse gereserveerd met een betaald ticket.

Reward: de Reward die wordt verkregen door het inwisselen van Miles, in overeenstemming met de in de Flying Blue-publicaties uiteengezette procedures en voorwaarden.

SkyTeam-Partner: elke luchtvaartmaatschappij die lid is van SkyTeam, met uitzondering van KLM en Air France.

SkyTeam: elke luchtvaartmaatschappij die lid is van de SkyTeam-alliantie, zie www.skyteam.com.

Spaaractiviteit: elke activiteit of handeling van de Deelnemer waarmee hij onder het Programma recht heeft op Miles en/of XP, zoals nader omschreven in de Flying Blue-publicaties.

Speciale Aanbiedingen: speciale tijdelijke aanbiedingen die een Deelnemer de mogelijkheid geven extra XP te verdienen en/of Miles te sparen, en/of om Airline Rewards en/of Rewards tegen een gereduceerd aantal Miles te verkrijgen.

Wachtwoord: de persoonlijke authenticatiecode die toegang verleent tot het persoonlijke account van de Deelnemer.

XP: Flying Blue Experience Points die het niveau van de Deelnemer in het Programma bepalen. Het niveau van de Deelnemer is afhankelijk van het aantal XP dat de Deelnemer binnen een bepaalde periode heeft verdiend. De kwalificatiecriteria en de diensten en voordelen die aan elk niveau verbonden zijn, staan vermeld in de Flying Blue-publicaties. XP worden verdiend op vluchten met KLM, Air France en overige SkyTeam Partners en met elke in de Flying Blue-publicaties als zodanig aangewezen Airline Partner, en met alle overige activiteiten waarvan in de Flying Blue-publicaties wordt vermeld dat daarmee XP verdiend kunnen worden.

1.2 Algemeen

- 1.2.1 De Algemene Voorwaarden zijn bepalend voor de contractuele relatie tussen het Bedrijf en iedere afzonderlijke Deelnemer. het Bedrijf, handelend te goeder trouw, behoudt zich het recht voor het Programma te annuleren of te vervangen of het eigendom van het Programma over te dragen. het Bedrijf behoudt zich tevens te allen tijde het recht voor het Programma, de Algemene Voorwaarden, Flying Blue-publicaties, de spaarstructuur voor XP en/of Miles, de Reward-structuur, de structuur voor het omwisselen van Miles, de deelname van Partners aan het Programma, of de in de Programmadocumenten beschreven Programmaprocedures te wijzigen. Wijzigingen in deze Algemene Voorwaarden worden bekendgemaakt via de Flying Blue-publicaties. Indien een Deelnemer de gewijzigde versie van de Algemene Voorwaarden niet accepteert, kan de Deelnemer zijn deelname opzeggen overeenkomstig het bepaalde in artikel 1.2.2.
- 1.2.2 Elke partij kan de contractuele overeenkomst te allen tijde opzeggen in overeenstemming met de Algemene Voorwaarden. De Algemene Voorwaarden blijven ook na de opzegging van de contractuele overeenkomst van toepassing. Na ontvangst van het opzeggingsverzoek, beëindigt het Bedrijf de deelname. Vervolgens kan de Deelnemer zijn gespaarde Miles binnen zes (6) maanden na ontvangst van het opzeggingsverzoek, of tot

de geldigheidsdatum van de betreffende Miles gebruiken, afhankelijk welke datum eerder wordt bereikt. Ongebruikte Miles komen na die datum te vervallen. Indien de Deelnemer onjuiste informatie verstrekt of de Algemene Voorwaarden (in het bijzonder artikel 1.4.8) of de in de Flying Blue-publicaties uiteengezette regels schendt, komen alle XP en/of Miles te vervallen zodra het Bedrijf de kennisgeving van beëindiging verstuurt.

- 1.2.3 het Bedrijf zal zich in redelijkheid inspannen om alle Deelnemers voorafgaand in kennis te stellen van beëindiging van het Programma.
- 1.2.4 het Bedrijf zal zich in redelijkheid inspannen om te garanderen dat de bij Deelnemers aangekondigde Rewards, voordelen en mogelijkheden om XP te verdienen en/of Miles te sparen, ook daadwerkelijk beschikbaar zijn. het Bedrijf of haar Partners kunnen echter eenzijdig het aantal beschikbare Rewards beperken en kunnen niet garanderen of waarborgen dat dergelijke faciliteiten ook echt beschikbaar zullen zijn. Het is dus mogelijk dat er voor een Deelnemer op een bepaalde vlucht geen plaats beschikbaar is of dat de desbetreffende Reward niet beschikbaar is.
- 1.2.5 Alle aangeboden Rewards en voordelen zijn onderhevig aan wijzigingen en afhankelijk van beschikbaarheid, waaronder black-out data zoals vermeld in de Flying Blue-publicaties. Plaatselijke beperkingen en/of wijzigingen kunnen van toepassing zijn.
- 1.2.6 Op alle Rewards, voordelen en mogelijkheden om XP te verdienen en/of Miles te sparen en/of te besteden, zijn de algemene voorwaarden van de Partner die de diensten levert van toepassing. Zodra een Deelnemer diensten aanvraagt of Miles besteedt, wordt de Deelnemer geacht de algemene voorwaarden van de Partner te hebben geaccepteerd. Op verzoek ontvangt de Deelnemer van de betreffende Partner een exemplaar van de algemene voorwaarden. Op alle Air France-vluchten zijn de vervoersvoorwaarden van Air France van toepassing, welke geraadpleegd kunnen worden op www.airfrance.com. Op alle KLM-vluchten zijn de vervoersvoorwaarden van KLM van toepassing, welke geraadpleegd kunnen worden op www.klm.com. Op alle vluchten van Airline Partners zijn de desbetreffende vervoersvoorwaarden van de Airline Partner van toepassing.
- 1.2.7 Het Bedrijf en haar Partners kunnen aan bepaalde groepen Deelnemers Speciale Aanbiedingen doen, op basis van hun activiteiten binnen het Programma, zoals maar niet beperkt tot vlucht-, hotelverblijf- en autoverhuuraanbiedingen. Speciale Aanbiedingen kunnen niet worden gebruikt in combinatie met andere Speciale Aanbiedingen. De Speciale Aanbieding waarvan de Deelnemer uiteindelijk het meeste voordeel heeft, zal van toepassing zijn.
- 1.2.8 Het door de Deelnemer binnen het Programma behaalde niveau wordt vastgesteld op basis van het aantal in de Kwalificatieperiode verdiende XP. Indien een Deelnemer gedurende de Kwalificatieperiode het volgende niveau bereikt, wordt het betreffende aantal XP op de XP-teller van de Deelnemer in mindering gebracht en gaat de Deelnemer door naar het volgende niveau. Indien een Deelnemer onvoldoende XP heeft verdiend voor het volgende niveau, maar wel voldoende XP heeft om het huidige niveau te behouden, wordt het betreffende aantal XP aan het einde van de Kwalificatieperiode in mindering gebracht. Indien een Deelnemer onvoldoende XP heeft verdiend om het huidige niveau te behouden, wordt de Deelnemer teruggezet naar het eerstvolgende lagere niveau en wordt het betreffende aantal XP aan het einde van de Kwalificatieperiode in mindering gebracht. Indien een Explorer-Deelnemer gedurende de

Kwalificatieperiode het volgende niveau niet bereikt, wordt de XP-teller van de Deelnemer aan het eind van de Kwalificatieperiode op 0 gezet.

- 1.2.9 Voor Explorer-Deelnemers van 18 jaar en ouder zijn Miles twee (2) jaar geldig. Na die tijd worden de Miles, indien er geen geregistreeerde Spaaractiviteit is die de geldigheid van de Miles verlengt, door het Bedrijf geannuleerd. Na een Algeheel Verlengende Activiteit wordt de geldigheid van alle Miles met twee (2) jaar verlengd. De Miles komen in dat geval twee (2) jaar na de datum waarop de laatste Algeheel Verlengende Activiteit plaatsvond, te vervallen. Uitsluitend Miles die na de laatste Algehele Verlengende Activiteit zijn gespaard, worden door een Gedeeltelijke Verlengende Activiteit verlengd. Meer informatie over de geldigheidsdata van Miles is online beschikbaar in het account van de Deelnemer.
- 1.2.10 Indien de Deelnemer gedurende een periode van vijf (5) jaar geen XP verdient en/of Miles spaart, of indien er binnen 2 jaar na inschrijving als deelnemer geen Spaaractiviteiten zijn geweest, behoudt het Bedrijf zich het recht voor de deelname eenzijdig op te zeggen.
- 1.2.11 Een overzicht van de activiteiten, de Miles-teller en/of de XP-teller zijn online beschikbaar in het persoonlijke account van de Deelnemer.
- 1.2.12 Bij overlijden van een Deelnemer wordt diens account na ontvangst van de overlijdensakte opgeheven en worden alle door deze Deelnemer verdiende XP en/of gespaarde Miles geannuleerd.

1.3 Inschrijving

- 1.3.1 Het Programma staat, met inachtneming van de lokale wetgeving en onder voorbehoud van goedkeuring van ouders of voogd (waar van toepassing), open voor mensen van twee (2) jaar of ouder met een postadres in een land waarin aan het Programma kan worden deelgenomen. Vennootschappen, niet-vennootschappelijke organen en andere rechtspersonen zijn strikt van deelname aan het Programma uitgesloten.
- 1.3.2 Een Deelnemer kan slechts één aanvraag voor deelname indienen en elke Deelnemer mag slechts één (1) account op zijn wettelijke naam hebben staan. Indien er twee accounts op één naam staan, wordt het account met het laagste aantal XP en/of Miles opgeheven en worden alle op dat account verzamelde XP en/of Miles naar het andere account overgeheveld.
- 1.3.3 De Deelnemer stemt bij aanmelding voor het Programma in met het ontvangen van de Flying Blue-publicaties, welke onlosmakelijk deel van het Programma uitmaken. De Deelnemer dient ervoor te zorgen dat het Bedrijf beschikt over een juist postadres en e-mailadres waarnaar de Card en Flying Blue-publicaties gezonden kunnen worden. Indien een Deelnemer van postadres of e-mailadres verandert, dient hij het Bedrijf daarvan zo spoedig mogelijk schriftelijk of via de website van het Programma in kennis te stellen. Deze adreswijziging dient te worden bevestigd met de handtekening of het Wachtwoord van de Deelnemer, al naar gelang wat van toepassing is.
- 1.3.4 Iedere persoon die aan het Programma wenst deel te nemen en daarvoor in aanmerking komt, of diens wettelijke voogd of vertegenwoordiger indien de aanvrager minderjarig is, dient een persoonlijk online inschrijfformulier voor het Programma in te vullen om een

Flying Blue-account aan te maken. Iedereen die zich aanmeldt voor deelname aan het Programma wordt geacht kennis te hebben genomen van de Algemene Voorwaarden en daarmee akkoord te gaan.

- 1.3.5 Het Bedrijf behoudt zich het recht voor de aanmelding te weigeren van personen die niet aan de voorwaarden voor deelname aan het Programma voldoen.
- 1.3.6 Iedereen van wie het Bedrijf de aanmelding heeft geaccepteerd, ontvangt een persoonlijk account, deelnemersnummer en Wachtwoord waarmee de Deelnemer toegang krijgt tot online Flying Blue-diensten en alle overige in de Flying Blue-publicaties beschreven diensten. Bij vragen over het account wordt om het deelnemersnummer en wachtwoord verzocht. Het Wachtwoord wordt uitsluitend aan de Deelnemer verstrekt. De Deelnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van het Wachtwoord en verbindt zich ertoe het Wachtwoord niet aan derden bekend te maken. De Deelnemer is als enige verantwoordelijk voor het geheim houden van het Wachtwoord, voor het beperken van toegang tot het account en, meer in het algemeen, voor de apparatuur waarmee de Deelnemer verbinding met het account maakt. In dat verband wordt elke handeling die vanaf het account van de Deelnemer wordt verricht, geacht door de Deelnemer te zijn verricht.

1.4 Naleving van het Programma

- 1.4.1 De Deelnemer staat in voor de juistheid van alle verstrekte informatie, zoals maar niet beperkt tot het postadres en het e-mailadres, en is zelf verantwoordelijk voor foutieve, onvolledige of verouderde informatie. Alle gegevens, waaronder Persoonsgegevens, worden op de door het Programma voorgeschreven wijze door KLM, Air France en de Partners gebruikt en gedeeld.
- 1.4.2 De deelnemer dient op verzoek van het Bedrijf een geldig identiteitsbewijs te overleggen. Indien de Deelnemer hier niet binnen dertig (30) dagen gehoor aan geeft, dan leidt dit automatisch tot opschorting of beëindiging van deelname aan het Programma en het verbeuren van alle gespaarde XP en Miles.
- 1.4.3 Alle XP en Miles en daaruit voortvloeiende Rewards dienen te worden verdiend, gespaard en gebruikt in overeenstemming met de voorschriften en richtlijnen van deze Algemene Voorwaarden. De uiteindelijke beslissing of een Spaaractiviteit in aanmerking komt voor XP en/of Miles berust bij het Bedrijf.
- 1.4.4 Over ongebruikte, verbeurde, frauduleuze, verloren, verouderde of gerestitueerde tickets of transacties worden geen XP en/of Miles toegekend. Er worden geen XP en Miles wanneer iemand probeert tickets te gebruiken door zich bedrieglijk te legitimeren met gebruikmaking van de naam en gegevens van een Deelnemer.
- 1.4.5 Elk verlies, diefstal of beschadiging van de Deelnemerskaart, waaronder ook de digitale card, moet onmiddellijk bij het Customer Service Centre worden gemeld. Na melding van verlies, diefstal of beschadiging van de Card door de Deelnemer, wordt de Card zo spoedig mogelijk vervangen. Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor frauduleus gebruik van de Card of voor het niet naleven van deze bepaling door de Deelnemer.

- 1.4.6 Alle aanspraken achteraf op verdiende of gespaarde XP en/of Miles dienen binnen zes (6) maanden na de betreffende vlucht of transactie te worden ingediend. Aanspraken achteraf die worden ingediend bij Partners dienen vergezeld te gaan van bewijsstukken voor de verdiende XP en/of gespaarde Miles en per gewone post naar het Customer Service Centre te worden verstuurd of via de websites van de Partners te worden ingediend, een en ander in overeenstemming met de procedures zoals omschreven in de Flying Blue-publicaties. Het Bedrijf behoudt zich bovendien het recht voor om te allen tijde bewijsstukken voor de gespaarde Miles en verdiende XP te verlangen. De bij het Customer Service Centre ingediende documenten worden niet geretourneerd. De Deelnemer wordt derhalve aangeraden kopieën van die documenten te bewaren.
- 1.4.7 Het Flying Blue-account, de XP, Rewards, het statusniveau en de door de betreffende Deelnemer gespaarde Miles kunnen in geen geval worden overgedragen, nagelaten, toegewezen, doorverkocht of samengevoegd, al dan niet onder bezwarende titel, aan of met het account van de Miles van een ander persoon, ongeacht of die persoon Deelnemer aan het Programma is, noch aan of met een ander account van de Deelnemer zelf, tenzij het een Flying Blue Family betreft zoals hieronder in hoofdstuk 4 omschreven en of zoals anders bepaald door het Bedrijf en vermeld in de Flying Blue-publicaties. Overtreders, met inbegrip van passagiers die gebruikmaken van gekochte of geruilde Rewards, zijn jegens het Bedrijf aansprakelijk voor schadevergoeding en proceskosten. XP, Miles, en Rewards hebben geen geldwaarde en kunnen nimmer voor contant geld worden ingewisseld.
- 1.4.8 Overtreding van de algemene vervoersvoorwaarden of van de tarieven van KLM, Air France of Airline Partners, waaronder SkyTeam of van de algemene voorwaarden van Non-Airline Partners, materiële overtreding van de Algemene Voorwaarden, misbruik van het Programma, waaronder het niet naleven van de voorschriften en procedures van het Programma, het verkopen of omruilen van Rewards of tickets of een verkeerde voorstelling geven van daarop betrekking hebbende feiten, onbetamelijk gedrag, waaronder ongepast gedrag jegens of intimidatie van medewerkers van KLM, Air France of hun Partners, onhandelbaar gedrag aan boord of in lounges, of de weigering om gehoor te geven aan instructies van medewerkers, of indien de Deelnemer op de lijst is geplaatst van personen aan wie een instapverbod in de vliegtuigen van het Bedrijf is opgelegd, kan leiden tot opzegging van het account van de Deelnemer en toekomstige uitsluiting van deelname aan het Programma, verbeurdverklaring van alle gespaarde XP en Miles, alsmede annulering van eerder uitgegeven, maar ongebruikte Rewards en tot betaling door de Deelnemer of passagier van het volledige van toepassing zijnde tarief voor elk traject dat op basis van misbruikte Rewards is afgelegd.
- 1.4.9 Het Bedrijf behoudt zich ten aanzien van naleving van de op het Programma van toepassing zijnde Algemene Voorwaarden het recht voor, indien zij dit noodzakelijk acht, om juridische stappen te nemen tegen de Deelnemer en schadevergoeding, kosten van rechtsbijstand en proceskosten op de Deelnemer te verhalen.
- 1.4.10 Werknemers of managers (waaronder hun erfgenamen of rechtverkrijgenden) van een luchtvaartmaatschappij of een reisbureau, en personen of entiteiten die handelen als of namens een touroperator, kunnen niet van deze Algemene Voorwaarden of de bij hun status in dit Programma behorende voordelen profiteren door Miles te sparen of Rewards te verkrijgen voor diensten die door KLM, Air France of een van de Partners tegen speciale prijzen, gereduceerde tarieven voor werknemers of speciale gereduceerde tarieven voor de reisindustrie worden aangeboden.

1.5 Persoonsgegevens

- 1.5.1 Persoonsgegevens die in verband met de deelname van Deelnemers aan het Programma worden verstrekt, worden verwerkt en gebruikt voor de uitvoering van het Programma, in overeenstemming met de toepasselijke Nederlandse en Franse regelgeving inzake gegevensbescherming, zoals de Nederlandse Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en het Franse equivalent daarvan en de Franse wet van 6 januari 1978, zoals gewijzigd door de wet van 6 augustus 2004 en elke latere wijziging, en de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) (EU Verordening 2016/679).
- 1.5.2 Persoonsgegevens worden door KLM en Air France en de Partners gebruikt en gedeeld voor zover noodzakelijk voor het uitvoeren van het Programma (met inbegrip van controledoeleinden, zoals nader omschreven in artikel 1.6 hierna). Informatie met betrekking tot de Deelnemer en zijn Programmadeelname kan verder tussen KLM, Air France en de Partners gedeeld worden teneinde KLM, Air France of de Partners in staat te stellen producten en diensten aan te bieden, en voor direct marketing- of communicatiedoeleinden - voor zover de Deelnemer toestemming voor dergelijke direct marketing of communicatie heeft gegeven - maar uitsluitend voor hun eigen gebruik. Voor meer informatie zie het 'KLM Privacybeleid' op www.klm.com en de 'Security policy and data confidentiality' van Air France op www.airfrance.com.

1.6 Controles

- 1.6.1 Het Bedrijf behoudt zich het recht voor alle accounts binnen het Programma op enig moment en zonder de Deelnemers hiervan in kennis te stellen, te controleren om naleving van de Programmavoorschriften alsmede de toepasselijke vervoersvoorwaarden en/of tarieven te verzekeren.
- 1.6.2 Indien bij dergelijke controle strijdigheden of overtredingen aan het licht komen, kan de verwerking en/of het gebruik van gespaarde Rewards, XP en Miles door het Bedrijf worden uitgesteld totdat de strijdigheden of overtredingen naar haar tevredenheid zijn opgelost. In afwachting van een dergelijke oplossing kan het Bedrijf besluiten om Deelnemers het recht te ontnemen Miles te besteden, lounges te betreden en gebruik te maken van aan het Programma verbonden Rewards, diensten of voordelen.
- 1.6.3 Het Bedrijf behoudt zich het recht voor beveiligingsfunctionarissen van KLM, Air France, SkyTeam-Partners en overige Partners in kennis stellen van wangedrag van een Deelnemer of van strijdigheden in het account van een Deelnemer.
- 1.6.4 Het Bedrijf behoudt zich het recht voor informatie voor controledoelinden te delen met Partners of hun agenten.

1.7 Aansprakelijkheid

- 1.7.1 Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor schade, overlijden, vertraging, letsel of verlies voortvloeiende uit of verband houdend met door de Airline Partners of Non-Airline Partners uit hoofde van het Programma geleverde diensten, Rewards of voordelen, behoudens voor zover de schade of het verlies voortvloeit uit grove nalatigheid aan de kant van het Bedrijf, of is veroorzaakt door opzettelijk wangedrag van het Bedrijf, tenzij anders bepaald in het Verdrag van Warschau (zoals gewijzigd) of het Verdrag van Montreal, afhankelijk welk verdrag van toepassing is. Iedere vordering moet rechtstreeks worden ingediend bij de betrokken Partner. Deelnemers kunnen geen schadevergoeding eisen van het Bedrijf als gevolg van wettelijk voorgeschreven en landgebonden wijzigingen.
- 1.7.2 Tenzij anders bepaald in artikel 1.2 en 1.7.1 hierboven, is het Bedrijf niet aansprakelijk voor verlies of schade als gevolg van beëindiging of wijziging van het Programma of voor de terugtrekking van KLM, Air France of een van de Partners uit het Programma. Het Bedrijf zal zich in redelijkheid inspannen om de Deelnemer zo snel mogelijk in kennis te stellen van dergelijke wijzigingen of terugtrekkingen.
- 1.7.3 Indien het Bedrijf of een Partner een Deelnemer ten onrechte uitsluit van het sparen van XP en/of Miles, Rewards of een ander voordeel ontzegt, is de enige rechtsmiddel waarover de Deelnemer beschikt het toegekend krijgen van de ten onrechte ontzegde XP en/of Miles, Reward of voordeel van het Bedrijf. Indien mogelijk kunnen, naar keuze van de Deelnemer, als alternatief de bestede Miles opnieuw worden bijgeschreven. Tenslotte kan het Bedrijf, naar eigen inzicht, besluiten dat in dergelijke gevallen andere redelijke, alternatieve en vergelijkbare voordelen aan de Deelnemer beschikbaar worden gesteld.
- 1.7.4 De voorwaarden die van toepassing zijn op de uitvoering van het Programma of de deelname aan het Programma kunnen door de nationale wetgeving van een land worden

beperkt. Het is mogelijk dat het Bedrijf, als gevolg van lokale wet- en regelgeving, niet in staat is het Programma of delen daarvan in bepaalde landen of aan bepaalde personen beschikbaar te stellen. Het Bedrijf is niet aansprakelijk indien zij handelt conform deze lokale wetgeving en behoudt zich als zodanig dan ook het recht voor de deelname van een Deelnemer aan het Programma te beëindigen en alle XP en/of Miles die de Deelnemer heeft gespaard te annuleren.

- 1.7.5 De Deelnemer is zelf en uitsluitend aansprakelijk voor het volledig schadeloos stellen van het Bedrijf voor alle vorderingen van derden, waaronder Partners en belastinginstanties, voortvloeiende uit of verband houdende met zijn deelname aan het Programma. De Deelnemer erkent dat sommige Rewards, voordelen en mogelijkheden om XP te verdienen en Miles te sparen door Partners worden aangeboden, voor wie het Bedrijf geen verantwoordelijkheid of aansprakelijkheid aanvaardt.

2 Miles en XP sparen

- 2.1 Door de Deelnemer gespaarde Miles en/of verdiende XP worden op het account van de Deelnemer bijgeschreven, ongeacht de identiteit van de persoon of de entiteit die voor de tickets of diensten heeft betaald, mits bij het reserveren van de vlucht, op het moment van afgifte het ticket, bij het inchecken en/of het ondertekenen van het contract voor verlening van diensten door een Partner het deelnemersnummer van de Deelnemer is verstrekt. De Deelnemers zijn zelf verantwoordelijk voor het informeren van derden of rechtspersonen die de tickets, transacties of diensten betalen, bijvoorbeeld de werkgever van de Deelnemer, over de Miles, XP en/of voordelen die uit hoofde van het Programma worden genoten.
- 2.2 Elke Deelnemer dient te controleren of de Miles en/of XP correct op het account van de Deelnemer zijn bijgeschreven.
- 2.3 Het Bedrijf behoudt zich het recht voor ten onrechte op het account van een Deelnemer bijgeschreven Miles en/of XP weer af te schrijven.
- 2.4 Vluchten komen in aanmerking voor het sparen van Miles en/of XP overeenkomstig de voorwaarden zoals vermeld in de Flying Blue-publicaties. Het sparen van XP en/of Miles kan ten aanzien van bepaalde boekingsklassen of soorten tickets of vluchtnummers op door KLM, Air France of Airline Partners uitgevoerde vluchten worden beperkt of uitgesloten, zoals nader omschreven in de Flying Blue-publicaties. Met name voor Reward Tickets, op de reisindustrie toepasselijke gereduceerde tarieven, gratis tickets of tickets tegen kostprijs worden geen Miles en/of XP toegekend. Alle door Non-Airline Partners geleverde diensten komen voor het sparen van Miles en/of XP in aanmerking onder de voorwaarden zoals beschreven in de Flying Blue-publicaties. Diensten die door Non-Airline Partners worden geleverd op basis van gereduceerde tarieven voor personeelsleden, komen niet in aanmerking voor het sparen van Miles en/of XP.
- 2.5 Wanneer vluchten door KLM, Air France en overige SkyTeam-Partners en/of overige Airline Partners worden geannuleerd, bijvoorbeeld als gevolg van maar niet beperkt tot slechte weersomstandigheden, arbeidsgeschillen, overheidsrichtlijnen, wijzigingen in dienstregelingen of om veiligheidsredenen, wordt door de Deelnemer geen Miles gespaard en/of XP verdiend.

- 2.6 Alle XP en Miles en daaruit voortvloeiende Rewards dienen verdiend, gespaard en gebruikt te worden in overeenstemming met de voorschriften en richtlijnen van deze Algemene Voorwaarden.
- 2.7 XP en Miles worden alleen verdiend of gespaard indien de Deelnemer de vlucht daadwerkelijk heeft gemaakt. Er worden geen XP en Miles toegekend over ongebruikte, verbeurde, frauduleuze, verloren, verouderde of gerestitueerde tickets. De Deelnemer kan alleen XP verdienen en Miles sparen op vluchten die hij zelf heeft gemaakt, ook indien de Deelnemer tickets voor anderen heeft gekocht of meerdere stoelen op dezelfde vlucht heeft gekocht. Een Deelnemer kan op door KLM en Air France uitgevoerde vluchten Miles sparen indien hij een extra (betaalde) stoel reserveert, bijvoorbeeld maar niet beperkt tot een stretcher of voor vervoer van breekbare of extra grote handbagage, mits de extra stoel wordt gereserveerd op dezelfde naam als de Deelnemer en in dezelfde boekingsklasse als de eigen stoel van de Deelnemer. In geval van een omboeking naar een andere vlucht als gevolg van onvoorziene (en niet door de Deelnemer veroorzaakte) omstandigheden, verdient de Deelnemer XP en spaart Miles over de vlucht die de Deelnemer oorspronkelijk had geboekt en niet voor het gevlogen traject. Miles op diensten en/of extra opties worden alleen gespaard indien de Deelnemer daar ook persoonlijk gebruik van maakt. Bijschrijving op het account van de Deelnemer vindt slechts één keer per gevlogen traject en slechts één keer per gebruikte dienst plaats. Het aantal Miles dat wordt toegekend is gebaseerd op het niveau van de Deelnemer op het moment waarop hij de vlucht maakt.
- 2.8 In geval van een upgrade worden XP en/of Miles toegekend op basis van het oorspronkelijk gekochte ticket en niet op basis van de daadwerkelijke klasse waarin wordt gevlogen.
- 2.9 Ondanks het feit dat het Bedrijf er alles aan doet om het juiste aantal Miles bij te schrijven, is het de verantwoordelijkheid van de Deelnemer om de nodige documenten zoals instapkaarten en ticketbewijzen te bewaren die mogelijk nodig zijn voor bijschrijving achteraf.
- 2.10 Tenzij anders bepaald door het Bedrijf of haar Airline Partners en Non-Airline Partners, waaronder SkyTeam-Partners, mogen Deelnemers die ook aan andere loyaliteitsprogramma's deelnemen slechts één loyaliteitsprogramma per reservering per Deelnemer gebruiken voor het sparen en/of besteden van Miles, met inbegrip van maar niet beperkt tot de diensten en voordelen van het loyaliteitsprogramma. In die gevallen dienen Deelnemers voor elke vlucht of service een keuze te maken voor een programma. Zodra een reservering op het Flying Blue-account is bijgeschreven (ook met nul Miles/XP), kan deze niet meer op verzoek van de Deelnemer worden ingetrokken.

3 Miles besteden aan Rewards

3.1 Algemeen

- 3.1.1 Wanneer een Deelnemer een voldoende aantal Miles heeft gespaard, kan de Deelnemer online of telefonisch een Reward aanvragen. Daarbij dient hij de naam van de begunstigde op te geven, overeenkomstig de procedures voor de toekenning van Rewards zoals omschreven in de Flying Blue-publicaties. De procedures voor het reserveren en gebruiken van Rewards kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd.

- 3.1.2 Alleen de Deelnemer kan een Reward aanvragen, hetzij voor zichzelf, hetzij ten behoeve van een andere bij het aanvragen van de Reward door de Deelnemer op te geven persoon, een en ander onder voorbehoud van de Algemene Voorwaarden van het Programma. Indien de Deelnemer handelingsonbekwaam is (om wat voor reden dan ook, ongeacht of hij meerderjarig of minderjarig is), moet de Reward worden aangevraagd door de wettelijke voogd of vertegenwoordiger van de Deelnemer.
- 3.1.3 Verloren, gestolen of vervallen Rewards worden niet vergoed, vervangen of verlengd.
- 3.1.4 De Deelnemer of begunstigde van een Reward is zelf verantwoordelijk voor het voldoen van alle belastingen, verkoop- en naverkoopkosten, heffingen en/of toeslagen die betrekking hebben op de uitgifte, wijziging, annulering of het gebruik van een Reward (met inbegrip, waar van toepassing, van toeslagen van de luchtvaartmaatschappij) en het verkrijgen van de vereiste reisdocumenten voor de Airline Reward, waaronder (waar van toepassing) visa, vaccinatiecificaten en verzekeringspassen. Bovendien dient de Deelnemer of de begunstigde alle van toepassing zijnde wettelijke of anderszins vereiste landspecifieke voorschriften na te leven en de geldende douaneformaliteiten in acht te nemen.
- 3.1.5 Zodra de Reward-aanvraag is verwerkt, worden de Miles die nodig zijn voor de Reward afgeschreven van het account van de Deelnemer, te beginnen bij de oudste Miles op het account op de aanvraagdatum.

3.2 Airline Rewards

- 3.2.1 Alle Airline Rewards moeten worden gebruikt op trajecten die worden uitgevoerd door KLM, Air France en Airline Partners. Airline Rewards kunnen beperkt zijn tot bepaalde code-share vluchten van Air France of KLM.
- 3.2.2 Airline Rewards zijn niet overdraagbaar en kunnen niet worden gebruikt bij andere luchtvaartmaatschappijen dan het Bedrijf wier code op het ticket staat vermeld, tenzij de betreffende luchtvaartmaatschappij naar haar eigen redelijke oordeel anders beslist. Alle Reward Tickets zijn onder voorbehoud van wijzigingen in de luchtverkeersrechten, of van door de betreffende luchtvaartmaatschappijen naar eigen redelijk oordeel genomen beslissingen.
- 3.2.3 Airline Rewards worden uitgegeven in overeenstemming met de regelingen en voorwaarden zoals omschreven in de Flying Blue-publicaties.
- 3.2.4 Airline Rewards voor de eersteklas van Air France zijn voorbehouden aan bepaalde deelnemer-niveaus, zoals vermeld in de Flying Blue-publicaties.

Uitgeven van Reward Tickets

- 3.2.5 Afhankelijk van de betreffende Reward, worden Airline Rewards ofwel per e-mail naar de Deelnemer verzonden of kunnen deze persoonlijk bij bepaalde luchthavens of ticketkantoren in de stad die bevoegd zijn tot het uitgeven van Reward tickets worden afgehaald.

- 3.2.6 Indien Reward Tickets door kantoren van Air France of de KLM worden uitgegeven, dienen Deelnemers hun Card te laten zien. Indien de Deelnemer niet zelf het Reward Ticket afhaalt, moet de door hem gemachtigde persoon telkens wanneer hij een ticket afhaalt, naast de Card van de Deelnemer (of een kopie daarvan), ook bewijs van de identiteit van de Deelnemer te overleggen, alsmede een ondertekende verklaring van de Deelnemer, voorzien van de originele handtekening van de Deelnemer, waarin deze de afhaler van het ticket machtigt tot het afhalen van het ticket. Deze procedure kan te allen tijde door het Bedrijf worden gewijzigd of opgeschort.
- 3.2.7 Reward Tickets zijn geldig voor een periode van twaalf (12) maanden vanaf de datum van uitgifte daarvan. Hierop zijn een paar uitzonderingen van toepassing, zoals Speciale Aanbiedingen of tickets die uitsluitend in bepaalde regio's worden aangeboden (informatie wordt lokaal verschaft).

Annulering en wijziging van Reward Tickets

- 3.2.8 Indien een vlucht vrijwillig wordt gewijzigd, leidt dit tot annulering van het oorspronkelijke ticket en de verkoop van een nieuwe ticket.
- 3.2.9 Zodra het ticket is uitgegeven, kan een Deelnemer, met inachtneming van de toepasselijke voorwaarden, zijn Reward Ticket vóór vertrek van het eerste vluchtraject volledig annuleren, in overeenstemming met de in de Flying Blue-publicaties vermelde procedures. Zodra de reis is begonnen, kunnen alleen de ongebruikte toekomstige vluchten worden geannuleerd, tegen vergoeding van het ticket. Deze bepalingen zijn niet van toepassing in geval van een no-show en Speciale Aanbiedingen.
- 3.2.10 Indien een Reward Ticket ongebruikt is verlopen, heeft de Deelnemer of begunstigde recht op vergoeding van de belastingen en luchthavengelden waarvan de betaling samenhangt met het daadwerkelijk instappen van de passagier overeenkomstig de geldende regelgeving. De aanvraag voor restitutie van deze bedragen kan worden ingediend door contact op te nemen met de Flying Blue Customer Service.
- 3.2.11 In geval van een no-show zijn de regels van het Bedrijf of de Partner van toepassing.

Ad-hoc

- 3.2.12 Om te reizen met een kind dat jonger is dan twee (2) jaar, dient een volwassene die op een Reward Ticket reist voor het kind een ticket te reserveren bij dezelfde luchtvaartmaatschappij die het Reward Ticket heeft uitgegeven, tegen de geldende tarieven van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.
- 3.2.13 Een begunstigde die recht heeft op kinderkorting wordt korting verleend in het aantal Miles dat nodig is voor de Reward Tickets, zoals omschreven in de Flying Blue-publicaties. Een begunstigde die in een reiscategorie valt die recht geeft op een korting (d.w.z. studenten, bejaarden, etc.) krijgt geen korting op het aantal Miles dat nodig is voor de Reward Ticket, tenzij anders vermeld in de Flying Blue-publicaties.
- 3.2.14 Het is niet mogelijk om de begunstigde te veranderen.

Reward upgrades

- 3.2.15 Een Deelnemer kan bij de luchtvaartmaatschappij die de Reward aanbiedt een Reward Upgrade aanvragen voor een daarvoor in aanmerking komende vlucht, zoals omschreven in de Flying Blue-publicaties, mits de Deelnemer beschikt over een bevestigd en uitgegeven ticket (dus geen wachtlijstplaats).
- 3.2.16 Een Deelnemer die Miles inwisselt, kan per vlucht en per passagier slechts één Reward (één klas) upgrade uitvoeren.

Extra opties

- 3.2.17 Het is mogelijk met Miles bepaalde extra opties, zoals extra bagagevrijstelling en andere diensten, te verkrijgen. Hierop zijn altijd de voorwaarden van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij van toepassing, zoals vermeld in de Flying Blue-publicaties. Toegang tot deze diensten kan variëren afhankelijk van het traject, de luchtvaartmaatschappij, het type vliegtuig waarmee wordt gevlogen en de beschikbaarheid.

3.3 Non-Airline Rewards

- 3.3.1 Alle begunstigden van een Reward moeten voldoen aan de toepasselijke wettelijke voorschriften voor het gebruik van de gewenste dienst (bijv. leeftijd, rijbewijs) en dienen de betrokken Partner vastgestelde voorwaarden na te leven, met name met betrekking tot aanbetalingen voor reserveringen bij Partners.
- 3.3.2 De voorwaarden voor het wijzigen en annuleren van Non-Airline Rewards staan vermeld in de Flying Blue-publicaties.

4 Flying Blue Family

- 4.1 Algemeen: Aanvaard wordt dat de hieronder opgenomen voorwaarden voor de Flying Blue Family afwijken van sommige van de algemene bepalingen van het hierboven beschreven Programma.
- 4.2 Flying Blue Family-account: elke Deelnemer aan het Programma die 18 jaar of ouder is, kan een Flying Blue Family-account openen. Deze Deelnemer wordt vervolgens aangemerkt als de "Flying Blue Family manager". Een Flying Blue Family-account wordt geacht te zijn aangemaakt zodra één (1) Deelnemer aan het Programma instemt om als Flying Blue Family Member toe te treden.
- 4.3 Flying Blue Family Members: de Flying Blue Family kan maximaal uit acht (8) personen bestaan, waaronder de Flying Blue Family manager, waarvan er maximaal twee (2) volwassenen (18 jaar of ouder) zijn en zes (6) kinderen (jonger dan 18 jaar). De Flying Blue Family manager noch Flying Blue Family member mag deel uitmaken van een andere Flying Blue Family.
- 4.4 Uitnodiging van de Flying Blue Family manager: de Flying Blue Family manager kan vervolgens uitsluitend personen die al member aan het Programma zijn, uitnodigen om member van de Flying Blue Family te worden. Indien een uitgenodigde Deelnemer de Flying Blue Family-uitnodiging niet binnen veertien (14) dagen na de uitnodiging

aanvaardt, komt de uitnodiging te vervallen. Zolang de uitnodiging nog niet is aanvaard kan de Flying Blue Family manager deze te allen tijde intrekken en in plaats daarvan ervoor kiezen een andere Deelnemer uit te nodigen.

4.5 Duur

- 4.5.1 Elk Flying Blue Family-account wordt aangemaakt voor een minimumperiode van zes (6) maanden. De members van de Flying Blue Family worden member van de Flying Blue Family voor een minimumperiode van zes (6) maanden. De Flying Blue Family manager kan een Flying Blue Family member zes (6) maanden nadat deze member van de Flying Blue Family is geworden, verwijderen. De Flying Blue Family manager kan de Flying Blue Family zes (6) maanden na oprichting daarvan opheffen. Indien een minderjarig member Flying Blue Family achttien (18) jaar wordt, en de betreffende Flying Blue Family reeds de toegestane 2 (twee) volwassenen bevat (waaronder de Flying Blue Family manager), wordt de minderjarige member van de Flying Blue Family dat net achttien (18) jaar is geworden per de datum van zijn verjaardag automatisch van het Flying Blue Family-account verwijderd.
- 4.5.2 Bij overlijden van de Flying Blue Family manager wordt het deelnemersaccount van de Flying Blue Family manager, na ontvangst van de overlijdensakte, door het Bedrijf opgeheven overeenkomstig het bepaalde in bovenstaand artikel 1.2.12, en worden alle daarop gespaarde Miles doorgehaald. Het Flying Blue Family-account wordt vervolgens, met inbegrip van alle door de members van de Flying Blue Family overgeschreven Miles, doorgehaald.
- 4.5.3 Bij overlijden van een lid van de Flying Blue Family en na opheffing van zijn/haar account door het Bedrijf overeenkomstig het bepaalde in artikel 1.2.12, wordt het lid van de Flying Blue Family Member automatisch van het Flying Blue Family-account verwijderd.
- 4.6 Miles van de Flying Blue Family: zodra het Flying Blue Family-account is aangemaakt, worden alle door elke member van de Flying Blue Family gespaarde Miles getoond in het account van de Flying Blue Family manager. De Flying Blue Family manager kan een deel van of alle Miles van één of meer members van de Flying Blue Family geheel naar eigen inzicht gebruiken en deze naar het persoonlijke account van de Flying Blue Family manager overbrengen. De overgebrachte Miles zijn vervolgens niet langer beschikbaar in het account van de desbetreffende member van de Flying Blue Family. Een member van de Flying Blue Family ontvangt iedere keer dat de Flying Blue Family manager Miles naar zijn persoonlijke account overbrengt daarvan bericht.

5 Diversen

- 5.1 Deze Algemene Voorwaarden vervangen alle voorgaande versies van de algemene voorwaarden en zijn vanaf 28 maart 2022 van toepassing.