



# Nieuwe voorwaarden

## 1.1 Definities

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

'Air France': de Société Air France, een naamloze vennootschap opgericht naar Frans recht, gevestigd te 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 Reward': alle rewards die door of namens KLM, Air France en Airline Partners worden uitgegeven ten behoeve van het Programma. Onder Airline Rewards kan onder meer, maar niet uitsluitend worden verstaan: Reward tickets, Reward Upgrades en extra opties.

'Airline Partner': elke luchtvaartmaatschappij, al dan niet lid van de SkyTeam-alliantie, bij welke voor de geleverde diensten XP (Experience Points) en/of Miles kunnen worden gespaard en/of Miles kunnen worden besteed, zoals beschreven in de regelmatig uitgegeven Flying Blue-publicaties.

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

'Miles': de Miles die gespaard worden bij KLM, Air France, Airline Partners en Non-Airline Partners, in overeenstemming met de in de Flying Blue-publicaties bepaalde procedures. Miles kunnen worden gebruikt om Rewards te verkrijgen.

'Reward Upgrade': een reward die recht geeft op een upgrade naar één reisklasse hoger dan de gereserveerde reisklasse op een betaald ticket.

'Bedrijf': KLM en Air France die eigenaar zijn van het Programma en samen het Programma aanbieden.

'Service Centre': alle service-units die door het Bedrijf gemachtigd zijn om diensten binnen het Programma aan te bieden.

'Inschrijfdatum': de datum waarop het inschrijfformulier van de aanvrager wordt ondertekend of, in geval van inschrijving via internet of e-mail, de datum waarop de aanvraag via de internet- of e-mailapplicaties van het Programma bij het Bedrijf wordt ingediend.

'Flying Blue-publicatie': de algemene benaming voor communicatiemiddelen van het Programma, met inbegrip van, maar niet beperkt tot programmabrochures, nieuws, brieven, mailings, website en inschrijfformulieren.

'Algemene Voorwaarden': de algemene voorwaarden die op het Programma van toepassing zijn.

'KLM': De Koninklijke Luchtvaartmaatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), vennootschap met beperkte aansprakelijkheid, opgericht onder Nederlands recht, gevestigd te Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, Nederland, en ingeschreven bij het Handelsregister van de Kamer van Koophandel te Amsterdam, Nederland onder het nummer 33014286.

'XP': de Flying Blue Experience Points die het level van de Deelnemer in het Programma bepalen. Het level van de Deelnemer is afhankelijk van het aantal XP dat de Deelnemer heeft verzameld binnen een bepaalde periode. Diensten en voordelen verbonden aan dit level worden beschreven in Flying Blue-publicaties. XP worden verzameld met vluchten bij KLM, Air France en overige SkyTeam-Partners en bij elke in Flying Blue-publicaties als zodanig benoemde Airline Partner, alsmede op activiteiten die in Flying Blue-publicaties worden beschreven als in aanmerking komend voor het sparen van XP.

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

'Deelnemerskaart' en 'Kaart': de deelnemerskaart van het Programma, mogelijk een virtuele kaart, uitgegeven en verspreid door het Bedrijf nadat het Bedrijf de aanmelding voor het Programma heeft geaccepteerd.

'Non-Airline Partner': een Partner, niet zijnde Airline Partner waarbij voor de geleverde diensten Miles kunnen worden gespaard of besteed, zoals beschreven in de regelmatig uitgegeven Flying Blue-publicaties.

'Partner': Airline en Non-Airline Partners.

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

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

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

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

'SkyTeam': alliantie van luchtvaartmaatschappijen waarvan de deelnemers staan vermeld op [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com).

'SkyTeam-Partner': elke luchtvaartmaatschappij die deelneemt aan SkyTeam, met uitzondering van KLM en Air France.

'Spaaractiviteit': elke activiteit of handeling waarmee de Deelnemer binnen het Programma aanspraak kan maken op Miles en/of XP, zoals beschreven in Flying Blue-publicaties.

'1e Activiteitsdatum': de datum waarop na de inschrijving de 1e Spaaractiviteit van de Deelnemer binnen het Programma plaatsvindt.

'Algemeen verlengende activiteit': activiteit waarmee de Deelnemer XP (Kwalificerende vlucht) kan verkrijgen of elke andere Spaaractiviteit die als Algemeen verlengende activiteit is beschreven in Flying Blue-publicaties en dientengevolge de geldigheid van alle Miles verlengt, bijvoorbeeld een vlucht met Transavia waarmee Miles kunnen worden gespaard en betaling met een van de co-branded creditcards die vermeld staan in de Flying Blue-publicaties.

'Gedeeltelijk verlengende activiteit': elke andere Spaaractiviteit die niet onder de Algemeen verlengende activiteiten valt en derhalve de geldigheid van slechts een deel van de Miles verlengt.

'Kwalificatiedatum': de 1e Activiteitsdatum, of daarna de eerste dag van de nieuwe Kwalificatieperiode.

'Kwalificatieperiode': de periode die ingaat op de Kwalificatiedatum en niet langer duurt dan 12 volle kalendermaanden, of tot de datum waarop de Deelnemer genoeg XP verzameld heeft voor het volgende level indien deze datum eerder valt. Zodra het nieuwe level is bereikt, gaat een nieuwe Kwalificatieperiode in. Een nieuwe Kwalificatieperiode gaat ook in wanneer binnen 12 kalendermaanden het volgende level niet is bereikt.

## **1.2 Algemeen**

1.2.1 De Algemene Voorwaarden zijn van toepassing op de contractuele relatie tussen het Bedrijf en iedere afzonderlijke Deelnemer. Het Bedrijf behoudt zich, te goeder trouw handelend, het recht voor om het Programma te annuleren of te vervangen of eigendom van het Programma over te dragen, en behoudt zich te allen tijde het recht voor om het Programma, de Algemene Voorwaarden, Flying Blue-publicaties, de spaarstructuur voor XP en Miles, de Reward-structuur, de bestedingsstructuur voor Miles, de deelname van Partners aan het Programma, of Programmaprocedures te wijzigen of aan te passen. Deelnemers kunnen geen schadevergoeding eisen van het Bedrijf als gevolg van wettelijk verplichte en landgebonden wijzigingen. De bekendmaking van wijzigingen en aanpassingen van deze Algemene Voorwaarden zal geschieden via Flying Blue-publicaties. Deze Algemene Voorwaarden en Programmawijzigingen worden geacht door de Deelnemer te zijn geaccepteerd indien deze gebruikmaakt van de Deelnemerskaart, een binnen het Programma aangeboden Reward of voordeel bestelt of gebruikt, of indien geen schriftelijk bezwaar is ontvangen door het Service Centre binnen een termijn van 30 dagen na

kennisgeving. Indien een Deelnemer de Programmawijzigingen niet aanvaardt, mag de Deelnemer zijn/haar deelname opzeggen zoals beschreven in 1.2.2.

1.2.2 Elke partij mag de contractuele overeenkomst te allen tijde opzeggen volgens de procedures beschreven in Flying Blue-publicaties. De Algemene Voorwaarden zullen ook na de beëindiging van het contract van toepassing blijven. Het Bedrijf zal bij ontvangst hiervan de deelname aan het Programma beëindigen en de Deelnemer heeft vanaf de dag van opzegging, of vanaf de van toepassing zijnde geldigheidsdatum van de Miles indien deze datum eerder valt, uiterlijk zes maanden de tijd om eventueel gespaarde Miles te besteden. Indien het Bedrijf het contract opzegt, zullen alle Miles zes maanden na het versturen van de opzegging door het Bedrijf vervallen of vanaf de van toepassing zijnde geldigheidsdatum van de Miles indien deze datum eerder valt. In geval van bedrog, overtreding van de Reward-voorwaarden of de voorwaarden zoals beschreven in Flying Blue-publicaties, of overtreding van het gestelde in 1.4.8 komen alle Miles te vervallen zodra het Bedrijf de kennisgeving van opzegging verstuurt.

1.2.3 Het Bedrijf zal zich naar redelijkheid inspannen om Deelnemers voorafgaand in kennis te stellen van beëindiging van het Programma.

1.2.4 Het Bedrijf zal zich naar redelijkheid inspannen om te garanderen dat de als beschikbaar aangekondigde Rewards, voordelen en mogelijkheden om XP en Miles te sparen beschikbaar zullen zijn. Het Bedrijf of de Partners kunnen echter eenzijdig het aantal Rewards beperken en het Bedrijf kan niet garanderen of waarborgen dat dergelijke faciliteiten beschikbaar zullen zijn. Het is dus mogelijk dat er voor een Deelnemer op een bepaalde vlucht geen zitplaats beschikbaar is of dat een bepaalde Reward niet beschikbaar is.

1.2.5 Alle aangeboden Rewards en voordelen zijn onderhevig aan wijzigingen en beschikbaarheid, waaronder black-out data zoals aangegeven in Flying Blue-publicaties. Plaatselijke beperkingen en/of wijzigingen kunnen van toepassing zijn. De aan Deelnemers aangeboden Rewards, voordelen en mogelijkheden om XP en Miles te sparen kunnen worden geleverd door Partners waarmee het Bedrijf bepaalde afspraken heeft gemaakt maar waarover het geen controle heeft.

1.2.6 Rewards, voordelen en mogelijkheden om XP te verzamelen en/of Miles te sparen en/of in te wisselen zijn onderhevig aan de algemene voorwaarden van de Partner die de aangeboden faciliteiten levert. Deze algemene voorwaarden zullen door de Partner aan de Deelnemer worden toegestuurd, nadat de Deelnemer hierom verzocht heeft. Alle KLM-vluchten zijn gebonden aan de vervoersvoorwaarden van KLM die geraadpleegd kunnen worden op [www.klm.com](http://www.klm.com). Alle Air France-vluchten zijn gebonden aan de vervoersvoorwaarden van Air France die geraadpleegd kunnen worden op [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com). Alle vluchten van de Airline Partners zijn gebonden aan de relevante vervoersvoorwaarden van de Airline Partner in kwestie.

1.2.7 Het Bedrijf of haar Partners kunnen Speciale Aanbiedingen doen aan groepen Deelnemers op basis van hun deelname aan het Programma, zoals maar niet beperkt tot vlucht-, hotelverblijf- en autoverhuuractiviteiten. Speciale Aanbiedingen zijn niet geldig in combinatie met andere Speciale Aanbiedingen. De Speciale Aanbieding waarvan de Deelnemer het meeste voordeel heeft, zal van toepassing zijn.

1.2.8 Het level binnen het Programma waarop de Deelnemer recht heeft, wordt vastgesteld op basis van het aantal in de Kwalificatieperiode verzamelde XP. Indien een Deelnemer het

volgende level binnen de Kwalificatieperiode heeft bereikt, wordt het relevante aantal XP van de XP-teller van de Deelnemer in mindering gebracht en gaat de Deelnemer door naar het volgende level. Indien een Deelnemer niet voldoende XP heeft verzameld voor het volgende level, maar wel voldoende XP heeft om het huidige level te behouden, wordt het relevante aantal XP aan het einde van de Kwalificatieperiode in mindering gebracht van de XP-teller van de Deelnemer. Indien een Deelnemer niet voldoende XP heeft verzameld om het huidige level te behouden, dan verandert het level naar het eerstvolgende onderliggende level, en wordt het relevante aantal XP aan het einde van de Kwalificatieperiode in mindering gebracht van de XP-teller van de Deelnemer. Indien een Explorer-deelnemer binnen de Kwalificatieperiode het volgende level niet heeft bereikt, dan wordt de XP-teller aan het einde van de Kwalificatieperiode op 0 gezet.

1.2.9 Voor Explorer-deelnemers zijn Miles gedurende 2 jaar geldig. Het Bedrijf zal de Miles annuleren na een periode van 2 jaar indien er binnen die termijn geen verlengende Spaaractiviteiten geregistreerd worden. De geldigheid van alle Miles wordt na elke Algemeen verlengende activiteit met 2 jaar verlengd. Miles vervallen dus 2 jaar na de datum van de laatste Algemeen verlengende activiteit. Alleen de Miles die na de laatste Algemeen verlengende activiteit gespaard zijn, kunnen worden verlengd met een Gedeeltelijk verlengende activiteit. Informatie over de geldigheidsdata is online beschikbaar in het persoonlijke account van de Deelnemer.

1.2.10 Indien een Deelnemer binnen een termijn van 5 jaar geen Miles heeft gespaard, kan het Bedrijf eenzijdig de deelname beëindigen.

1.2.11 Een overzicht van de activiteit, de Miles- en/of de XP-teller is online beschikbaar in het persoonlijke account van de Deelnemer.

1.2.12 Het Flying Blue-account, de XP, het niveau en de Miles van de Deelnemer kunnen niet worden overgedragen, nagelaten, toegewezen, doorverkocht of worden samengevoegd met het account van een ander persoon, ongeacht of deze persoon deelneemt aan het Programma, noch met een ander account van de Deelnemer zelf, tenzij anders bepaald door het Bedrijf en gespecificeerd in Flying Blue-publicaties.

1.2.13 Bij overlijden van een Deelnemer zal het Bedrijf na ontvangst van de overlijdensverklaring het account van deze Deelnemer afsluiten en de gespaarde Miles en/of XP annuleren.

### **1.3 Inschrijving**

1.3.1 Afhankelijk van lokale wetgeving of ouderlijke goedkeuring of goedkeuring van de voogd (indien van toepassing) staat het Programma uitsluitend open voor natuurlijke personen vanaf 2 jaar, met een postadres in een land waar het Programma openstaat voor deelname. Verenigingen, stichtingen en/of andere rechtspersonen zijn van deelname uitgesloten.

1.3.2 Een Deelnemer kan slechts één aanvraag voor deelname indienen en per account kan slechts één Deelnemer worden ingeschreven. Indien er twee accounts op één naam staan, wordt het account met het laagste aantal XP of Miles opgeheven en worden alle op dat account verzamelde XP en Miles overgebracht naar het andere account.

1.3.3 Bij aanmelding bij het Programma gaat de Deelnemer ermee akkoord de Flying Blue-publicaties, die een fundamenteel onderdeel van het Programma zijn, te ontvangen. De Deelnemer moet het Bedrijf een correct postadres en e-mailadres opgeven voor het ontvangen van zijn/haar Kaart en Flying Blue-publicaties. Indien een Deelnemer van postadres of e-mailadres verandert, moet hij/zij het Bedrijf zo spoedig mogelijk, hetzij schriftelijk, hetzij via de website hierover informeren. 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 Ieder in aanmerking komende natuurlijke persoon of zijn/haar wettelijke voogd of vertegenwoordiger, wanneer deze persoon minderjarig is, moet online een individuele aanvraag voor programmadeelname invullen 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 ermee akkoord te gaan.

1.3.5 Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om de aanmelding te weigeren van personen die niet voldoen aan de voorwaarden voor deelname aan het Programma.

1.3.6 Iedere natuurlijke persoon van wie het Bedrijf de aanmelding heeft geaccepteerd zal een individueel account, een deelnemersnummer en een wachtwoord krijgen, waardoor hij/zij toegang heeft tot de online- en alle overige diensten zoals beschreven in Flying Blue-publicaties. Voor vragen over het account zal om het deelnemersnummer en wachtwoord worden verzocht. Het wachtwoord zal uitsluitend aan de Deelnemer zelf bekendgemaakt worden. De Deelnemer is verantwoordelijk voor het gebruik van zijn/haar Wachtwoord en zal dit niet verstrekken aan derden.

## **1.4 Naleving van het Programma**

1.4.1 De Deelnemer staat in voor de juistheid van alle informatie die hij/zij verstrekt, zoals het postadres en het e-mailadres, en is verantwoordelijk voor foutieve, onvolledige of verouderde informatie. Alle gegevens, inclusief alle persoonlijke gegevens, zullen door KLM, Air France en de Partners worden gebruikt en uitgewisseld indien voor het Programma is vereist.

1.4.2 Op verzoek van het Bedrijf zal de Deelnemer een geldig identiteitsbewijs overleggen. Indien de Deelnemer hier niet binnen 30 dagen gehoor aan geeft, dan zal dit automatisch leiden tot opzegging of beëindiging van deelname aan het Programma en het vervallen van alle gespaarde XP en Miles.

1.4.3 Alle XP en Miles en de daaruit voortvloeiende Rewards dienen verzameld, gespaard en gebruikt te worden in overeenkomst met de voorschriften en richtlijnen in deze Algemene Voorwaarden. Het Bedrijf beslist of een vlucht al dan niet in aanmerking komt voor het sparen van Miles of XP.

1.4.4 Op ongebruikte, vervalste, frauduleuze, verloren, vervallen of gerestitueerde tickets of transacties zullen geen XP en Miles worden toegekend. Indien een persoon incheckt en ten onrechte de naam van een Deelnemer opgeeft, zullen geen XP en Miles worden toegekend.

1.4.5 Verlies, diefstal of beschadiging van de Deelnemerskaart moet onmiddellijk worden gemeld bij het Service Centre. Na melding van verlies, diefstal of beschadiging van de Kaart door de Deelnemer zal zo spoedig mogelijk een nieuwe Kaart worden uitgegeven. Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor frauduleus gebruik van de Kaart of de niet-naleving van de inhoud van deze bepaling door de Deelnemer.

1.4.6 Alle retroclaims dienen binnen een termijn van zes (6) maanden na de betreffende vlucht of transactie te zijn ingediend. Claims achteraf aan Partners dienen vergezeld van bewijsstukken voor de gespaarde Miles per post naar het Service Centre te worden verstuurd of, in overeenstemming met de procedures zoals beschreven in Flying Blue-publicaties, op de websites van de Partners te worden ingediend. Het Bedrijf heeft bovendien het recht te allen tijde bewijsstukken voor de verzamelde Miles op te eisen. De bij het Service Centre ingediende documenten worden niet geretourneerd. Het is daarom raadzaam om kopieën te bewaren.

1.4.7 De verkoop, aankoop, handel, doorverkoop, ruil of uitwisseling van Miles of Rewards tegen enige vorm van vergoeding is verboden, tenzij anders bepaald door het Bedrijf en beschreven in Flying Blue-publicaties. Overtreders, met inbegrip van passagiers die gebruikmaken van een dergelijke Reward, kunnen aansprakelijk worden gesteld voor schade en proceskosten. XP, Miles en Rewards hebben geen geldwaarde en kunnen nooit worden ingewisseld voor contant geld.

1.4.8 Overtreding van de algemene vervoersvoorwaarden of misbruik van de tarieven van KLM, Air France of Airline Partners, inclusief SkyTeam, de overtreding van de algemene voorwaarden van Non-Airline Partners, materiële overtreding van de Algemene Voorwaarden, misbruik van het Programma, met inbegrip van het niet naleven van de voorschriften en procedures van het Programma, de verkoop of ruil van Rewards of tickets en verkeerde voorstelling van feiten, onbetamelijk gedrag, waaronder begrepen, maar niet uitsluitend ongepast of storend gedrag ten aanzien van medewerkers van KLM, Air France of hun Partners, ontoelaatbaar gedrag aan boord of in lounges of de weigering om gehoor te geven aan instructies van medewerkers, kan leiden tot opzegging van het account van de Deelnemer en blijvende uitsluiting van deelname aan het Programma, verbeurdverklaring van alle gespaarde XP en Miles, alsmede annulering van eerder uitgegeven, maar ongebruikte Rewards.

1.4.9 Materiële schending van de Algemene Voorwaarden kan leiden tot inbeslagname van Rewards (ook tijdens de reis of overstap) en de betalingsverplichting van de Deelnemer of passagier van het volledige tarief voor alle trajecten die zijn afgelegd met oneigenlijk gebruikte Rewards.

1.4.10 Ten aanzien van naleving van de bepalingen en voorwaarden die van toepassing zijn op het Programma, behoudt het Bedrijf zich het recht voor om, voor zover het dit noodzakelijk acht, juridische stappen te ondernemen tegen de Deelnemer, en kan het Bedrijf schadevergoeding, kosten van rechtsbijstand en proceskosten op de Deelnemer verhalen.

1.4.11 Werknemers of managers (inclusief familieleden of gevolmachtigden) van een luchtvaartmaatschappij of reisbureau, noch de personen of entiteiten die handelen als of namens een touroperator kunnen van dit Programma of de voordelen behorend bij hun level in dit Programma 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 Persoonlijke gegevens**

1.5.1 Alle persoonlijke gegevens van Deelnemers aan het Programma zullen worden verwerkt en gebruikt voor de uitvoering van het Programma in overeenstemming met de toepasselijke Nederlandse en Franse regelgeving omtrent gegevensbescherming, (Nederlandse Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) en de Franse wet van 7 januari 1978, die werd gewijzigd door de wet van 6 augustus 2004 en alle daarop volgende wijzigingen, en de algemene verordening gegevensbescherming (EU-richtlijn 2016/679).

1.5.2 Persoonsgegevens zullen worden gebruikt en uitgewisseld door KLM, Air France en de Partners voor de correcte uitvoering van het Programma. Daarnaast mogen, om het voor KLM, Air France of de Partners mogelijk te maken goederen en diensten aan te bieden, alsook voor direct marketing- of communicatiedoeleinden, voor zover de Deelnemer toestemming heeft gegeven voor dergelijke direct marketing en communicaties, de persoonsgegevens van de Deelnemer en informatie over zijn/haar Programmadeelname, vertrouwelijk worden uitgewisseld tussen KLM, Air France en de Partners, maar enkel voor het aanbieden van diensten ten behoeve van het Programma. Voor meer informatie verwijzen wij naar de KLM Privacy policy op [www.klm.com](http://www.klm.com) en de Security policy and data confidentiality van Air France op [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com).

## **1.6 Controle**

1.6.1 Het Bedrijf behoudt zich het recht voor om alle accounts van 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 garanderen.

1.6.2 Indien bij een controle tegenstrijdigheden of overtredingen aan het licht komen in de verwerking en/of het gebruik van Rewards, dan kunnen gespaarde XP en Miles door het Bedrijf worden opgeschort totdat de tegenstrijdigheden of overtredingen naar zijn tevredenheid zijn opgelost. In afwachting van een dergelijke oplossing kan het Bedrijf besluiten de Deelnemer het recht te ontnemen om Miles te besteden, lounges te betreden en gebruik te maken van aan het Programma gerelateerde Rewards, diensten of voordelen.

1.6.3 Het Bedrijf kan interne veiligheidsdiensten van KLM, Air France, SkyTeam-Partners en overige Partners in kennis stellen van ernstig wangedrag van de Deelnemer of tegenstrijdigheden in het account van de Deelnemer.

1.6.4 Het Bedrijf kan informatie uitwisselen met Partners of hun gevolmachtigden voor controledoeleinden.

## **1.7 Aansprakelijkheid**



1.7.1 Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor schade, overlijden, vertraging, letsel of verlies als gevolg van, of in verband met diensten, Rewards of voordelen die in het kader van het Programma zijn geleverd door Airline Partners of Non-Airline Partners, tenzij de schade of verlies het gevolg is van grove nalatigheid, opzet of grove roekeloosheid van het Bedrijf, tenzij anders bepaald door het verdrag van Warschau (zoals gewijzigd) of het verdrag van Montreal, afhankelijk van welke van toepassing is. Elke schadeclaim moet rechtstreeks bij de Partner in kwestie worden ingediend.

1.7.2 Tenzij anders bepaald in 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 terugtrekking uit het Programma van KLM, Air France of een van de Partners. Het Bedrijf zal een redelijke inspanning leveren 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 de mogelijkheid tot het sparen van XP en/of Miles, dan wel Rewards of een ander voordeel onthoudt, heeft de Deelnemer als enige verhaalsmogelijkheid de uitkering van ten onrechte ontzegde XP- of Miles-tegoeden, Rewards of voordelen door het Bedrijf, mits beschikbaar, of een door het Bedrijf te bepalen redelijk vergelijkbaar voordeel, of vergoeding van de uitgegeven Miles, zulks naar keuze van de Deelnemer. In het geval dat een van bovenvermelde onthoudingen zich voordoet, dan blijft de aansprakelijkheid van KLM, Air France of een Partner beperkt tot uitbetaling van de waarde van de betreffende Reward en bestaat de compensatie uitsluitend uit een Reward of de vergoeding van de tegenwaarde in Miles.

1.7.4 De voorwaarden die van toepassing zijn op de uitvoering van of deelname aan het Programma kunnen worden beperkt door de nationale wetgeving van een land. Als gevolg van lokale wetten en voorschriften is het mogelijk dat het Bedrijf niet in staat is het Programma of delen daarvan in bepaalde landen of voor bepaalde personen beschikbaar te stellen. Het Bedrijf is niet aansprakelijk indien het handelt conform deze lokale wetten en behoudt zich als dusdanig ook het recht voor om de deelname van een Deelnemer aan het Programma te beëindigen en alle XP en Miles die de Deelnemer heeft gespaard te annuleren.

1.7.5 De Deelnemer is aansprakelijk voor claims van derden, met inbegrip van de belastingdienst, die voortvloeien uit zijn/haar deelname aan het Programma.

## **2 Miles sparen**

2.1 Miles die door de Deelnemer worden verzameld zullen worden gecrediteerd op zijn/haar account, ongeacht of hij/zij dezelfde persoon of de entiteit is die de tickets of diensten heeft betaald, mits de Deelnemer zijn deelnemersnummer heeft gegeven bij het reserveren van de vlucht, het uitgeven van het ticket, het inchecken en/of het ondertekenen van het contract bij een Partner. De Deelnemer zal derden of rechtspersonen die de tickets, transacties of diensten betalen, waaronder maar niet beperkt tot zijn/haar werkgever, informeren over de Miles en voordelen die worden genoten in het Programma.

2.2 Elke Deelnemer moet controleren of de Miles correct op zijn/haar account zijn overgeschreven.

2.3 Het Bedrijf kan het account van een Deelnemer die onrechtmatig Miles heeft verkregen debiteren.

2.4 Vluchten komen in aanmerking voor het sparen van Miles en/of XP zoals beschreven in Flying Blue-publicaties. Het sparen van XP en/of Miles kan worden beperkt of uitgesloten in bepaalde reserveringsklassen of soorten tickets op door KLM, Air France of Airline Partners uitgevoerde vluchten zoals beschreven in Flying Blue-publicaties. De volgende tariefsoorten zijn uitgesloten: Reward tickets, voor de reisindustrie gereduceerde tarieven, gratis tickets of tickets tegen kostprijs. Alle door Non-Airline Partners geleverde diensten komen in aanmerking voor het sparen van Miles onder de in Flying Blue-publicaties beschreven voorwaarden. Diensten die worden geleverd door Non-Airline Partners op basis van gereduceerde tarieven voor personeelsleden komen niet in aanmerking voor het sparen van Miles.

2.5 Vluchten die door KLM, Air France en overige SkyTeam-Partners of overige Airline Partners worden geannuleerd wegens omstandigheden, met inbegrip van, maar niet beperkt tot slechte weersomstandigheden, arbeidsgeschillen of veiligheidsredenen, komen niet in aanmerking voor het sparen van Miles en/of XP.

2.6 Alle XP en Miles en daaruit voortvloeiende Rewards dienen gespaard en gebruikt te worden in overeenstemming met de voorschriften en richtlijnen in deze Algemene Voorwaarden.

2.7 XP en Miles kunnen alleen worden gespaard indien de Deelnemer de vlucht ook daadwerkelijk heeft gemaakt. Ongebruikte, vervalste, frauduleus verkregen, verloren, vervallen of gerestitueerde tickets komen niet in aanmerking voor XP en Miles. De Deelnemer kan alleen XP en Miles sparen op door hemzelf gemaakte vluchten, zelfs indien de Deelnemer tickets voor anderen of meerdere tickets voor dezelfde vlucht koopt. Op door KLM en Air France uitgevoerde vluchten kan de Deelnemer Miles sparen door het reserveren van een extra betaalde stoel (met inbegrip van, maar niet beperkt tot een stretcher of het vervoer van breekbare of extra grote bagage in de cabine), mits deze extra stoel wordt geboekt onder dezelfde naam en in dezelfde boekingsklasse als die van de Deelnemer. In geval van omboeking op een andere vlucht als gevolg van onvoorziene omstandigheden, spaart een Deelnemer XP en Miles voor de vlucht die de Deelnemer oorspronkelijk had geboekt en niet voor het gevlogen traject. Miles worden uitsluitend gespaard op diensten en/of extra opties voor persoonlijk gebruik door de Deelnemer. Het Deelnemersaccount wordt slechts één keer gecrediteerd per gevlogen traject en per gebruikte dienst. Het aantal toegekende Miles is gebaseerd op het niveau van de Deelnemer op het moment van de vlucht.

2.8 In geval van een upgrade worden XP en Miles toegekend op basis van het oorspronkelijk gekochte ticket en niet op basis van de klasse waarin wordt gevlogen.

2.9 Ondanks het feit dat het Bedrijf zich zal inspannen om het juiste aantal Miles toe te kennen, is het de verantwoordelijkheid van de Deelnemer om de nodige documenten zoals instapkaarten en ticketbewijzen te bewaren om deze te kunnen overhandigen bij het achteraf claimen van Miles.

2.10 Tenzij anders aangekondigd door het Bedrijf of zijn Airline Partners en Non-Airline Partners, met inbegrip van SkyTeam-Partners, dienen Deelnemers die ook deelnemen aan andere loyaliteitsprogramma's er rekening mee te houden dat per boeking en per Deelnemer slechts één loyaliteitsprogramma in aanmerking komt voor het verzamelen van

XP en het sparen en/of besteden van Miles, ook voor wat betreft de diensten en voordelen van het loyaliteitsprogramma. In dergelijke gevallen dient de Deelnemer voor elke vlucht of service voor één programma te kiezen.

### **3 Miles besteden aan Rewards**

3.1 Wanneer een Deelnemer voldoende Miles heeft gespaard, kan hij/zij schriftelijk, via de website of telefonisch een Reward aanvragen. Hierbij dient de naam van de begunstigde te worden opgegeven en dient te worden gehandeld volgens de voorschriften met betrekking tot de uitgifte van de Rewards, zoals beschreven in Flying Blue-publicaties. De procedures voor het reserveren en gebruiken van Rewards kunnen door het Bedrijf worden gewijzigd.

3.2 Alleen de Deelnemer heeft het recht een Reward aan te vragen. De Deelnemer kan een Reward ofwel voor zichzelf, ofwel voor een andere persoon bestellen, conform de bepalingen en voorwaarden van het Programma. In het geval dat de Deelnemer juridisch onbekwaam is (te oud of te jong), moet de aanvraag voor de Reward worden ondertekend door de wettelijke voogd of vertegenwoordiger van de Deelnemer.

3.3 KLM en Air France zijn niet aansprakelijk voor verlies, kosten (inclusief, zonder beperking, juridische kosten), ongevallen of ongemak veroorzaakt door het gebruik van Rewards of als gevolg van een defect of tekortkoming van bij Partners bestelde Rewards.

3.4 Verloren, gestolen of vervallen Rewards worden niet vergoed, vervangen of verlengd.

#### **Airline Rewards**

3.5 Reward tickets zijn geldig voor een periode van 12 maanden vanaf de datum van uitgifte, met enkele uitzonderingen zoals Speciale Aanbiedingen of aanbiedingen voor een specifieke markt (informatie wordt ter plaatse verschaft). Zodra het ticket is uitgegeven mag een Deelnemer, onder voorbehoud van de voorwaarden, zijn Reward ticket voor vertrek van het eerste segment van de vlucht wijzigen of annuleren, en de Deelnemer dient dit te doen in overeenstemming met de procedures zoals beschreven in Flying Blue-publicaties. Zodra de reis is aangevangen, kan alleen de datum worden gewijzigd. De bovenstaande voorwaarden zijn niet van toepassing op speciale Promotionele aanbiedingen. In geval van no-show, of indien de reis na het verstrijken van de retourdatum niet is gemaakt, kan de Airline Reward niet meer worden gebruikt en is restitutie niet meer mogelijk. Het wijzigen van de begunstigde is nooit toegestaan. Afhankelijk van het type Reward kan bij wijziging en/of annulering een administratieve vergoeding van toepassing zijn zoals beschreven in Flying Blue-publicaties. Het is de verantwoordelijkheid van de Deelnemer om de toepasselijke voorwaarden voor het gebruik van de Reward te raadplegen en, indien van toepassing, een geschikte verzekering af te sluiten die dekking biedt voor omstandigheden waaronder de reis geannuleerd kan moeten worden. Met Miles verkregen extra opties zijn altijd onderhevig aan de voorwaarden van de luchtvaartmaatschappij die de aanbieder is van de extra opties in kwestie.

3.6 Alle Airline Rewards moeten worden gebruikt op vluchten die worden uitgevoerd door KLM, Air France en Airline Partners. Airline Rewards kunnen worden beperkt tot bepaalde vluchten met een KLM- of Air France-vluchtnummer. De Miles worden in mindering gebracht bij de uitgifte van de Reward (Reward ticket of Reward Upgrade).

3.7 Een volwassene die reist met een Reward ticket en samen reist met een kind van jonger dan twee (2) jaar, dient voor het kind een ticket te reserveren bij dezelfde luchtvaartmaatschappij waardoor het Reward ticket is uitgegeven, in overeenstemming met de geldende tarieven van de desbetreffende luchtvaartmaatschappij.

3.8 Een begunstigde die in een categorie valt die recht geeft op een korting (kind, student, 65-plusser, etc.), kan geen korting krijgen op het aantal Miles dat nodig is voor een Reward ticket.

3.9 Reward tickets en Reward Upgrades zijn niet overdraagbaar en kunnen niet worden gebruikt bij andere luchtvaartmaatschappijen dan de maatschappij die op het ticket staat vermeld, tenzij anders wordt geoordeeld door die luchtvaartmaatschappij.

3.10 Een Deelnemer kan een Reward Upgrade aanvragen voor een kwalificerende vlucht bij een luchtvaartmaatschappij die deze Reward aanbiedt zoals beschreven in Flying Blue-publicaties, op voorwaarde dat de Deelnemer beschikt over een bevestigd en uitgegeven ticket (dus geen wachtlijstplaats). Een Deelnemer kan per vlucht voor slechts één Reward Upgrade Miles inwisselen. Het is dus niet mogelijk om een dubbele Reward Upgrade van Economy naar First Class aan te vragen.

3.11 De Deelnemer of begunstigde van een Reward is verantwoordelijk voor het betalen van alle belastingen, kosten, heffingen en/of toeslagen die betrekking hebben op de uitgifte of het gebruik van een Reward (met inbegrip van toeslagen van de luchtvaartmaatschappij, indien van toepassing) en voor het verkrijgen van de vereiste reisdocumenten voor de Airline Reward, met inbegrip van visum, vaccinatie en verzekering. Bovendien zal de Deelnemer of de begunstigde zich houden aan alle (wettelijke) vereisten en landspecifieke voorschriften en zich op de hoogte stellen van de geldende douaneformaliteiten in het land van bestemming. Indien een Reward ticket niet meer geldig is en niet voor vervoer gebruikt is, heeft de Deelnemer of de begunstigde recht op een teruggave van de belastingen en toeslagen op basis van daadwerkelijke boarding. De Deelnemer kan het verzoek tot teruggave rechtstreeks online indienen (kosteloos) of via het Flying Blue Service Centre (dit kan extra kosten met zich meebrengen).

3.12 Airline Rewards worden, afhankelijk van de Reward, opgestuurd naar het door de Deelnemer opgegeven e-mailadres, of dienen te worden afgehaald bij het dichtstbijzijnde kantoor van KLM of Air France (al dan niet op de luchthaven) dat Reward tickets mag uitgeven. Zodra de aanvraag voor de Reward is verwerkt, worden de op de datum van aanvraag voor de Reward vereiste Miles afgeboekt van het Deelnemersaccount, te beginnen met de Miles die het langst op het account staan. Interne problemen kunnen leiden tot vertragingen in de afboekingen. Indien tickets worden uitgegeven door KLM- of Air France-vestigingen of -reisagentschappen, moet de Deelnemer zijn/haar Kaart kunnen tonen. Indien iemand anders dan de Deelnemer het ticket afhaalt, moet deze persoon de volgende documenten kunnen overleggen: de Kaart van de Deelnemer (of een kopie daarvan), een identiteitsbewijs van de Deelnemer, een originele door de Deelnemer ondertekende machtiging waarmee de Deelnemer de persoon in kwestie machtigt het ticket af te halen. Deze procedure kan te allen tijde door het Bedrijf worden gewijzigd of aangepast. Het Bedrijf is niet aansprakelijk voor vertragingen of verlies veroorzaakt door postdiensten of douaneprocedures.

3.13 Reward tickets worden uitgegeven in overeenstemming met de schema's en voorwaarden zoals beschreven in Flying Blue-publicaties. Reward tickets zijn onderhevig

aan wijzigingen in de luchtvaartwetgeving of beslissingen die in redelijkheid zijn genomen door de hierboven vermelde luchtvaartmaatschappijen om een vluchtsegment uit te sluiten.

3.14 Rewards in de vorm van een extra bagagevrijstelling betreffen de toekenning van extra bagagevrijstelling boven op de normale vrijstelling in de klasse waarvoor werd betaald of het level van de Deelnemer in het Programma, zoals nader omschreven in Flying Blue-publicaties. Extra bagage Rewards zijn uitsluitend geldig op kwalificerende vluchten van KLM en Air France en vluchten van Partner Airlines die in Flying Blue-publicaties als zodanig worden benoemd.

3.15 Reward tickets mogen niet gebruikt worden voor medisch transport, babystoeltjes, hostessbegeleiding van kinderen of een extra zitplaats.

#### Non-Airline Rewards

3.16 Een Deelnemer die beschikt over het vereiste aantal Miles kan voor zichzelf een Reward aanvragen of kan een door hem/haar aangewezen persoon laten profiteren van de Reward, zulks met inachtneming van de voorwaarden die aan de Deelnemer werden bekendgemaakt. Alle begunstigden van een Reward moeten aan de wettelijke vereisten voor het gebruik van de gewenste dienst voldoen (zoals leeftijd, rijbewijs) en dienen de voorwaarden die door de betrokken Partner worden gesteld na te leven, met inbegrip van, maar niet beperkt tot vooruitbetalingen bij reserveringen bij Partners. De voorwaarden voor het wijzigen en annuleren van Non-Airline Rewards staan beschreven in Flying Blue-publicaties.

## **4 Overige**

4.1 Deze Algemene Voorwaarden vervangen alle voorgaande algemene voorwaarden en gelden vanaf 1 april 2018.