



# Novos Termos e Condições

## 1.1 Definições

Os termos ou expressões usadas nesse documento são definidos da seguinte forma, a menos que o contexto especifique o contrário:

'Air France' é definida como Société Air France, uma sociedade de responsabilidade limitada, incorporada às leis da França e com sede estatutária em 45, rue de Paris, F-95747 Roissy CDG Cedex, França, e registrada com o Registro de Comércio e Empresas de Bobigny de número B 420 495 178.

'Prêmio Aéreo'   definido como qualquer prêmio disponível na Air France, KLM e companhias aéreas parceiras. Prêmios Aéreos podem incluir, mas não se limitam a, bilhetes prêmio, prêmios de upgrades e op es extras.

'Companhia aérea parceira'   definida como qualquer companhia aérea, membro da SkyTeam ou não, para cujos serviços de XP (Pontos de Experiência) podem ser acumulados e/ou Milhas podem ser recebidas e/ou Milhas podem ser gastas como especificado na comunica o do Flying Blue.

'Prêmio Aéreo'   definido como o prêmio obtido com Milhas, de acordo com os procedimentos e condi es estabelecidos na comunica o do Flying Blue.

'Milhas' são definidas como Milhas acumuladas na Air France, KLM, companhias aéreas parceiras e parceiros não-aéreos de acordo com os procedimentos estabelecidos na comunica o do Flying Blue. As Milhas podem ser usadas para ganhar Prêmios.

'Prêmio de Upgrade'   definido como o prêmio que faz um upgrade na classe de viagem para um nível superior ao da classe reservada com o bilhete pago.

'Empresa'   definida como a Air France ou KLM, proprietárias do programa e que operam o programa.

'Central de Atendimento ao Cliente'   definida como unidade de serviço totalmente autorizada pela Empresa a fornecer a gama de serviços do Programa.

'Data de Inscri o'   definida como a data em que o formulário de inscri o do requerente elegível   assinado, ou, em caso de inscri o online ou por e-mail, a data em que o pedido   apresentado   empresa através da Internet ou pelo e-mail do programa.

'Comunica o do Flying Blue'   o nome coletivo de comunica o utilizado no programa, incluindo, mas não se limitando ao seguinte: Folhetos do programa, notícias, cartas, e-mails, website e formulários de inscri o.

'Termos e Condições Gerais' são definidos como os termos e condições que regem o Programa.

'KLM' é definida como Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), companhia limitada incorporada as leis da Holanda, registro de comércio Amsterdã 33014286, com sua sede principal em Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, Holanda.

'XP' é definido como os Pontos de Experiência Flying Blue que contam para o nível do Membro no programa. O nível de um Membro depende do número de XP obtidos dentro de um período de tempo determinado. Os critérios de qualificação e os serviços e benefícios correspondentes a cada nível estão especificados na comunicação do Flying Blue. Os XP são obtidos em voos com a Air France, KLM e outras companhias aéreas parceiras SkyTeam e qualquer companhia aérea parceira designada como tal na comunicação do Flying Blue e em qualquer outra atividade especificada como elegível para ganhar XP na comunicação do Flying Blue.

'Membro' é definido como membro do programa, cujo nome está no Cartão e a quem foi atribuído um número de registro do programa. Apenas os Membros têm direito a se beneficiar dos serviços e benefícios propostos no programa.

'Cartão de Adesão' e 'Cartão' são definidos como o cartão de membro do Programa, possivelmente virtual, emitido e distribuído pela Companhia após aceitação pela companhia do pedido do Programa.

'Parceiro não-aéreo' é definido como um parceiro diferente das companhias aéreas parceiras para cujos serviços de Milhas podem ser acumulados ou gastos conforme especificado em qualquer comunicação regularmente emitida pelo Flying Blue.

'Parceiro' é definido como uma Companhia aérea Parceira ou um Parceiro Não Aéreo.

'Senha' é definida como um código de autenticação pessoal que oferece acesso à conta pessoal de um Membro.

'Programa' é definido como o programa de fidelidade Flying Blue oferecido pela empresa como apresentado em 2005, e desenvolvido para premiar os Membros que viajam frequentemente com a Air France, KLM, ou companhias aéreas parceiras, e/ou Membros que utilizam serviços elegíveis prestados por Parceiros não-aéreos.

'Ofertas Promocionais' são definidas como ofertas temporárias especiais que oferecem a um Membro a oportunidade de ganhar XP e/ou Milhas extras, e/ou obter prêmios e/ou prêmios por um número reduzido de Milhas.

'Voo elegível' é definido como o voo que está sendo feito na Air France, KLM, parceiras SkyTeam e qualquer companhia aérea parceira designada como tal na comunicação do Flying Blue, para o qual tanto o XP pode ser ganho e Milhas podem ser acumuladas.

'SkyTeam' é definido como a aliança de companhias aéreas cujos Membros estão disponíveis em [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com).

'Parceira SkyTeam' é definida como qualquer companhia aérea da SkyTeam que não for a Air France ou KLM.

'Atividade de acumulação' é definida como uma atividade do Membro que dá direito a Milhas e/ou XP no Programa, conforme especificado na comunicação do Flying Blue.

'Primeira data de atividade' é definida como a data em que o Membro realiza a 1ª atividade de acumulação após a inscrição no programa.

'Atividade de Prorrogação Geral' é definida como uma Atividade que premia o Membro com XP (Voos elegíveis) ou qualquer outra atividade de acumulação designada como uma atividade de prorrogação geral na comunicação do Flying Blue e que, portanto, estende a validade de todas as Milhas, como voos na Transavia que acumulam Milhas e pagamento com os cartões de crédito associados listados na comunicação do Flying Blue.

'Atividade de Prorrogação Parcial' é definida como todas as outras atividades de acumulação que não se qualificam como uma atividade de prorrogação geral e que, portanto, estende a validade de apenas algumas das Milhas.

'Data de Qualificação' é definida como a 1ª data de atividade ou subsequentemente a primeira data do novo período de qualificação.

'Período de Qualificação' é definido como o período que inicia na Data de Qualificação e dura por um período máximo de 12 meses completos do calendário ou o momento em que o Membro acumulou XP suficiente para o próximo nível, o que ocorrer primeiro. Uma vez que o próximo nível tenha sido alcançado, será iniciado um novo período de qualificação. No caso de o próximo nível não ter sido alcançado dentro de 12 meses, será iniciado um novo período de qualificação.

## **1.2 Geral**

1.2.1 Os termos e condições gerais definem a relação contratual entre a Empresa e cada Membro individual. A empresa, agindo de boa-fé, reserva-se o direito de cancelar ou substituir o programa ou transferir a propriedade do programa e o direito de fazer alterações ou alterar o programa, os termos e condições gerais, a comunicação do Flying Blue, o XP e estrutura de acumulação de Milhas, estrutura de prêmios, estrutura de resgate de Milhas, a participação de qualquer parceiro no programa, ou procedimentos de programação conforme descrito em documentos do programa a qualquer momento. Nenhuma reclamação de danos contra a empresa pode ser apresentada pelos membros como resultado de alterações específicas legalmente exigidas pelo país. A notificação das alterações a estes termos e condições será emitida através da comunicação do Flying Blue. Estes Termos e Condições Gerais e quaisquer alterações serão considerados aprovados se o membro utilizar o cartão de adesão, solicitar ou usar de qualquer forma um prêmio ou benefício oferecido no âmbito do programa, ou se nenhuma reclamação por escrito for registrada no prazo de 30 dias após a notificação. Se um Membro não aceitar as alterações do programa, o Membro pode rescindir a sua adesão de acordo com o parágrafo 1.2.2.

1.2.2 Cada parte pode rescindir o acordo contratual a qualquer momento, de acordo com os procedimentos descritos na comunicação do Flying Blue. Os termos e condições gerais continuarão regendo a execução, mesmo após a terminação da relação contratual. Após o recebimento do pedido de rescisão, a empresa encerrará a sociedade, na qual um Membro tem seis meses a contar da data de rescisão ou até à data de validade das Milhas aplicáveis para utilizar as Milhas acumuladas, o que ocorrer primeiro. Se a empresa cancelar o contrato, todas as Milhas expirarão seis meses após a notificação de cancelamento ou após a data de validade das Milhas aplicáveis, o que ocorrer primeiro. Se o Membro faz deturpações materiais, viola as regras de recompensa ou regras conforme estabelecidas na comunicação Flying Blue ou viola as regras de acordo com 1.4.8, todas as Milhas expirarão assim que a empresa emite o aviso de cancelamento.

1.2.3 A empresa realizará esforços razoáveis para dar aos Membros um aviso prévio sobre o encerramento do programa.

1.2.4 A empresa realizará esforços razoáveis para garantir que os prêmios, benefícios e oportunidades para ganhar XP e acumular Milhas promovidas como disponíveis aos Membros, estarão realmente disponíveis. No entanto, a Empresa ou os seus Parceiros podem restringir unilateralmente os montantes da recompensa que está sendo proposta e a Empresa não pode garantir ou justificar que essas facilidades estejam disponíveis. Um Membro pode, portanto, descobrir que não há disponibilidade em um determinado voo ou que um determinado prêmio não está disponível.

1.2.5 Todos os prêmios e benefícios propostos estão sujeitos a alterações e disponibilidade, incluindo datas de restrição indicadas na comunicação do Flying Blue. Podem ser aplicadas restrições e/ou alterações locais. Os prêmios, benefícios e oportunidades para ganhar XP e acumular Milhas oferecidas aos Membros são ou podem ser fornecidos por parceiros com quem a empresa tem acordos, mas sobre os quais não tem controle.

1.2.6 Os prêmios, benefícios e oportunidades para ganhar XP e/ou para acumular Milhas e/ou gastar Milhas estarão sujeitos aos termos gerais e condições do parceiro que oferece as instalações promovidas. Estes termos e condições gerais serão enviados a um Membro quando o Membro apresentar um pedido a esse Parceiro. Todos os voos da Air France estarão sujeitos às condições de transporte da Air France que estão disponíveis em [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com). Todos os voos da KLM estarão sujeitos às condições de transporte da KLM que estão disponíveis em [www.klm.com](http://www.klm.com). Todos os voos de companhias aéreas parceiras estarão sujeitos às condições relevantes de transporte da companhia aérea parceira.

1.2.7 A empresa e seus parceiros se reservam o direito de disponibilizar ofertas promocionais aos grupos de Membros com base em sua atividade de programa, incluindo, mas não se limitando a, atividade de voo, atividade de permanência no Hotel e atividade de aluguel de carros. As ofertas promocionais não são válidas em combinação com outras ofertas promocionais. Será válida a oferta promocional que mais beneficia o Membro.

1.2.8 O nível do programa ao qual um Membro se qualifica será determinado pelo número de XP adquirido durante o Período de Qualificação. Em caso de um Membro atingir o próximo nível dentro do Período de Qualificação, o número relevante de XP será deduzido do contador de XP do Membro e o mesmo receberá um upgrade para o próximo nível. No caso de um Membro não ganhar o número necessário de XP para uma atualização de nível, mas o XP suficiente para permanecer em seu nível atual, o número relevante de XP deve ser deduzido após o final do Período de Qualificação. No caso de um Membro não ganhar o

número necessário de XP para permanecer em seu nível atual, o Membro receberá um downgrade de nível e o número de XP correspondente será deduzido ao final do Período de Qualificação. Caso um Membro Explorer não atinja o próximo nível dentro do período de qualificação, o contador de XP será definido como zero ao final do período de qualificação.

1.2.9 Para os Membros Explorer, as Milhas são válidas por 2 anos. A Empresa deverá cancelar as Milhas após um período de 2 anos sem a atividade registrada de acumulação que estenda a validade das Milhas. A validade de todas as Milhas deve ser prorrogada por 2 anos após uma Atividade de Prorrogação Geral, assim as Milhas expirarão 2 anos após a última data de Atividade de Prorrogação Geral. Apenas as Milhas acumuladas após a última Atividade de Prorrogação Geral devem ser prorrogadas com uma atividade de prorrogação parcial. A informação da data de validade das Milhas está disponível online na conta do Membro.

1.2.10 Após um período de 5 anos sem acúmulo de Milhas por um Membro, a empresa reserva-se o direito de rescindir unilateralmente a adesão.

1.2.11 A visão geral da atividade, o contador de Milhas e/ou o contador de XP estarão disponíveis na conta online do Membro.

1.2.12 A conta Flying Blue, o XP, o nível e as Milhas acumuladas pelo Membro em questão não podem, em caso algum, ser transferidos, legados, atribuídos, vendidos ou combinados, mesmo para uma consideração valiosa, com a conta das Milhas de qualquer outra pessoa ou não a pessoa que for Membro do programa, ou com qualquer outra conta pertencente ao Membro, salvo disposição contrária da empresa e especificada na comunicação do Flying Blue.

1.2.13 Em caso de morte de um Membro, a empresa fechará a conta desse Membro e cancelará todas as Milhas e/ou XP acumulados pelo Membro interessado após o recebimento do atestado de óbito.

### **1.3 Inscrição**

1.3.1 Sujeito às leis locais e aprovação de pais ou tutores, se for caso disso, o programa é aberto exclusivamente a indivíduos com idade superior a 2 anos ou mais, cujo endereço de correspondência esteja num país onde o programa está aberto à adesão. As empresas, organismos não corporativos ou outras entidades jurídicas estão excluídos de participação.

1.3.2 Um Membro só pode apresentar um pedido de adesão e pode ter apenas uma conta no nome legal do Membro. Em caso de contas duplicadas, a conta com a menor quantidade de XP ou Milhas será cancelada e todos os XP e Milhas acumuladas nessa conta serão transferidos à outra conta.

1.3.3 Ao aderir ao programa, o Membro aceita receber a comunicação do Flying Blue que é uma parte fundamental do programa. O Membro é responsável por fornecer à empresa um endereço de correspondência e de e-mail corretos, a fim de obter o seu cartão e para a Comunicação do Flying Blue. Se um membro mudar o seu endereço de e-mail/correspondência, este notificará a empresa por escrito ou através do site do programa

sem qualquer atraso indevido. Esta alteração de endereço será confirmada com a assinatura ou a senha do Membro, o que for aplicável.

1.3.4 Qualquer pessoa elegível que queira aderir ao Programa ou o tutor ou representante legal, se o requerente for um menor, deve completar um Programa individual de adesão online para criar uma conta do Flying Blue. Todas as pessoas que solicitem a adesão ao programa serão consideradas como tendo lido e aceitado os Termos e Condições Gerais.

1.3.5 A empresa reserva-se o direito de recusar a adesão de qualquer pessoa que não satisfaça os requisitos de participação no programa.

1.3.6 Qualquer pessoa cujo pedido de adesão tenha sido aceito pela Empresa deve obter uma conta individual, número de membro e uma senha que permita o acesso à Internet e quaisquer outros serviços descritos na comunicação do Flying Blue. O número de membro e a senha serão exigidos para todo qualquer dúvida relacionada com a conta. A senha será sempre comunicada ao Membro e somente ao Membro. O Membro é responsável pelo uso de sua Senha e não divulgará a Senha para terceiros.

## **1.4 Cumprimento do Programa**

1.4.1 O Membro garante a exatidão de todas as informações fornecidas, incluindo, mas não se limitando a um endereço de correspondência e um endereço de e-mail, e será o único responsável por qualquer informação errônea, incompleta ou desatualizada. Todos os dados, incluindo os dados pessoais, serão utilizados e trocados pela Air France, KLM e pelos parceiros, tal como exige o programa.

1.4.2 Mediante solicitação da empresa, o Membro irá fornecer uma prova de identidade válida. Se não o fizer, no prazo de 30 dias conduzirá automaticamente à suspensão ou à rescisão da sociedade e perda de todos os XP e Milhas acumuladas.

1.4.3 Todos os XP e Milhas e prêmios subsequentes devem ser ganhos, acumulados e utilizados de acordo com as regras e diretrizes nestes Termos e Condições Gerais. A empresa tem a autoridade final para decidir se uma atividade se qualifica para XP ou Milhas.

1.4.4 XP e Milhas não serão entregues em bilhetes não utilizados, perdidos, fraudulentos, extraviados, desatualizados ou reembolsados. XP e Milhas não serão entregues quando uma pessoa fizer o check-in e se identificar incorretamente sob o mesmo nome que o Membro.

1.4.5 A perda, roubo ou dano do cartão de Membro deve ser relatado imediatamente para a central de atendimento ao cliente. Após a notificação do Membro sobre um cartão perdido, roubado ou danificado, o cartão será substituído. A empresa não é responsável por qualquer uso fraudulento do cartão ou falha do Membro para cumprir o conteúdo desta disposição.

1.4.6 Todas as reclamações de crédito retroativo devem ser efetuadas no prazo de seis (6) meses após o voo ou a transação em questão. Os pedidos retroativos para parceiros devem

ser enviados para a central de atendimento ao cliente por correspondência ou em sites dos parceiros e devem ser respaldadas pelos documentos pertinentes, de acordo com os procedimentos estabelecidos na comunicação do Flying Blue. Além disso, a empresa reserva o direito de exigir a qualquer momento todas as provas documentais da acumulação de Milhas. Os documentos apresentados na central de atendimento ao cliente não podem ser devolvidos; portanto, é aconselhável manter cópias de tais documentos.

1.4.7 A venda, compra, corretagem, revenda, permuta ou troca de Milhas ou prêmios para qualquer compensação é proibida, exceto como de outra forma fornecida pela empresa e especificadas na comunicação do Flying Blue. Os infratores, incluindo qualquer passageiro que utilize um prêmio comprado ou vendido, serão responsabilizados por danos e custos judiciais. XP, Milhas e prêmios não têm valor em dinheiro e nunca podem ser trocados por dinheiro.

1.4.8 A violação das condições gerais de transporte ou tarifas da Air France, KLM ou de qualquer companhia aérea parceira, incluindo a SkyTeam, os termos e condições gerais dos Parceiros Não-Aéreos, violação material dos Termos e Condições Gerais, abuso do Programa incluindo a falha em seguir as políticas e procedimentos do Programa, a venda ou troca de Recompensas ou ingressos ou qualquer falsa declaração de fatos referentes a isso, conduta imprópria, incluindo qualquer comportamento ou assédio indesejável com referência a qualquer Air France, KLM ou o funcionário de seus Parceiros, comportamento indisciplinado a bordo ou em salas VIP, ou qualquer recusa em cumprir as instruções do funcionário, pode resultar em cancelamento da conta do Membro e desqualificação futura do Programa, perda de todos os XP e Milhas acumuladas e cancelamento de Prêmios anteriormente emitidos mas não utilizados.

1.4.9 Qualquer violação material dos termos e condições gerais pode resultar no confisco de prêmios a qualquer momento (incluindo em trânsito ou em rota) e pagamento pelo Membro ou passageiro da tarifa total aplicável para qualquer segmento percorrido em recompensas que tenham sido usurpadas.

1.4.10 Em conexão com a execução de qualquer um dos termos e condições que regem o programa, a empresa se reserva o direito de tomar as medidas legais apropriadas como julgar necessário contra o Membro, e pode recuperar danos, honorários advocatícios e custos judiciais.

1.4.11 Funcionários ou gerentes, ou seus herdeiros ou cessionários, de qualquer companhia aérea, agência de viagens ou pessoa ou entidade de negociação como ou em nome de um operador turístico não pode tirar proveito dos atuais termos e condições, ganhando Milhas ou recebendo Prêmios, nem de seu status no programa de serviços oferecidos pela Air France, KLM ou qualquer um dos parceiros a preços especiais, taxas reduzidas para funcionários ou taxas reduzidas da indústria de viagens.

## **1.5 Dados Pessoais**

1.5.1 Todos os dados pessoais referentes à participação dos Membros no Programa serão processados e usados para fins designados à implementação do Programa de acordo com os regulamentos aplicáveis de proteção de dados, tais como as leis de proteção de Dados Pessoais holandesas e francesas ('Wet Bescherming Persoonsgegevens' e a Lei francesa de 6 de janeiro de 1978, alterada pela lei de 6 de agosto de 2004), bem como qualquer

modificação posterior, juntamente com a regulamentação geral de proteção de dados (RGPD) (Regulamentação UE 2016/679).

1.5.2 Dados pessoais poderão ser utilizados e trocados pela Air France, KLM e pelos parceiros, tal como solicitado para a realização do Programa. Além disso, para permitir que a Air France, a KLM ou os parceiros ofereçam produtos e serviços, bem como para fins de marketing ou comunicação direta, na medida em que o Membro tiver consentido com esta comercialização ou comunicação direta, as informações relativas ao Membro e à sua participação no Programa de Membros poderá ser transmitida de forma confidencial entre a Air France, a KLM e os parceiros, para seu uso exclusivo. Para mais detalhes, consulte a política de privacidade da KLM pelo site [www.klm.com](http://www.klm.com), bem como a política de segurança e confidencialidade de dados da Air France, por meio do link [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com).

## **1.6 Auditoria**

1.6.1 A empresa reserva-se o direito de auditar todas e quaisquer contas no programa a qualquer momento e sem aviso prévio ao Membro a fim de garantir o cumprimento das regras do programa e das condições aplicáveis de transporte e/ou tarifas.

1.6.2 No caso de uma auditoria revelar discrepâncias ou violações, o processamento e/ou a utilização de Prêmios, XP e acumulação de Milhas podem ser atrasados pela empresa até que as discrepâncias ou violações sejam resolvidas para satisfazer a empresa. Enquanto se aguarda essa resolução, os Membros podem ser proibidos de gastar Milhas, acessar salas VIP, e usar prêmios, serviços ou benefícios associados ao programa, conforme determinado exclusivamente pela empresa.

1.6.3 A Empresa reserva-se o direito de informar aos agentes de segurança da Air France, KLM, parceiros SkyTeam ou qualquer outro parceiro sobre o grave mau comportamento do Membro ou discrepâncias na conta do Membro.

1.6.4 A empresa se reserva o direito de trocar informações com parceiros ou seus agentes para fins de auditoria.

## **1.7 Responsabilidade**

1.7.1 A empresa não é responsável por qualquer dano, morte, atraso, lesão ou perda resultante de ou em conexão com serviços, recompensas ou benefícios fornecidos pela companhia aérea ou parceiros não-aéreos no âmbito do programa, salvo na medida em que tais danos ou perdas surjam de negligência da empresa, ou foi causada pela empresa com intenção, ou de forma imprudente e com o conhecimento de que os danos provavelmente resultaria, exceto conforme previsto pela Convenção de Varsóvia (como alterada) ou a Convenção de Montreal, o que for aplicável. Qualquer reclamação deve ser apresentada diretamente ao respectivo parceiro.

1.7.2 Salvo disposição contrária das cláusulas 1,2 e 1.7.1 acima, a sociedade não será responsabilizada por quaisquer perdas ou danos resultantes da rescisão ou da alteração do programa ou de qualquer retirada do programa pela Air France, KLM ou um dos parceiros.



A empresa deve realizar esforços razoáveis para informar o Membro sobre quaisquer alterações ou retiradas o mais rapidamente possível.

1.7.3 Se a empresa ou qualquer parceiro negar indevidamente um Membro XP e/ou acumulação de Milhas, prêmios, ou algum outro benefício, o recurso exclusivo do Membro será a emissão do impropriamente negado XP e/ou Milhas de acumulação, prêmio ou benefício pela empresa, se disponível, ou tais outros benefícios razoáveis, alternativos e comparáveis, tal como determinado pela empresa, ou re-creditação das Milhas gastas, a critério do Membro. Em caso de qualquer das referidas negações inadequadas, a responsabilidade da Air France, KLM ou de qualquer parceiro será limitada ao valor do prêmio relacionado e a indenização tomará a forma exclusiva de prêmio ou uma nova creditação do valor em Milhas.

1.7.4 As leis aplicáveis em determinados países podem impor restrições às condições que regem a execução ou a adesão ao programa. Devido às leis e regulamentos locais, a empresa pode não ser capaz de disponibilizar o programa ou partes dele em determinados países ou a certos indivíduos. A empresa não será responsável ao cumprir essas leis locais e, conseqüentemente, reserva-se o direito de rescindir a participação de um Membro no programa e cancelar qualquer XP e Milhas que tal Membro possa ter acumulado.

1.7.5 O Membro é responsável por quaisquer reclamações de terceiros, incluindo as autoridades fiscais, decorrentes da adesão ao Programa.

## **2 Acumular Milhas**

2.1 As Milhas acumuladas pelo Membro serão creditadas na conta do mesmo, independentemente da identidade da pessoa ou entidade que paga os bilhetes ou serviços, desde que o Membro tenha apresentado o número de Membro no momento da reserva do voo, da emissão do bilhete, ao fazer o check-in para o voo, e/ou ao assinar o contrato de prestação de serviços por um parceiro. Os Membros são pessoalmente responsáveis por informar qualquer terceiro ou entidade jurídica que pague os bilhetes, transações ou serviços, incluindo, mas não se limitando ao empregador do Membro, no que diz respeito às Milhas e vantagens obtidas no programa.

2.2 Cada Membro deve verificar se as Milhas foram devidamente creditadas na conta do Membro.

2.3 A empresa reserva-se o direito de debitar da conta de qualquer Membro que tenha adquirido Milhas indevidamente.

2.4 Os voos qualificam-se para a acumulação de Milhas e/ou XP de acordo com as condições indicadas na comunicação do Flying Blue. A acumulação de XP e/ou Milhas pode ser reduzida ou excluída em determinadas classes de reserva ou tipos de tarifas ou números de voo na Air France, KLM ou voos operados por companhias aéreas parceiras, conforme especificado na comunicação do Flying Blue. Em particular, os bilhetes prêmio, as tarifas reduzidas da indústria de viagens, bilhetes gratuitos ou não comerciais são excluídos de Milhas e/ou de acumulação de XP. Todos os serviços prestados por parceiros não-aéreos se qualificam para a acumulação de Milhas nas condições indicadas na comunicação do Flying Blue. Quaisquer serviços oferecidos por parceiros não-aéreos com tarifas reduzidas para funcionários não se qualificam para a acumulação de Milhas.

2.5 Em caso de cancelamento de voos pela Air France, KLM e outros parceiros SkyTeam ou outras companhias aéreas parceiras, incluindo, mas não limitados a condições climáticas, litígios trabalhistas ou razões de segurança, o Membro não acumulará Milhas e/ou ganhará XP.

2.6 Todos os XP e Milhas e prêmios subsequentes devem ser adquiridos, acumulados e utilizados de acordo com as regras e diretrizes nestes termos e condições.

2.7 O Membro deve realmente viajar para ganhar XP e acumular Milhas. XP e Milhas não serão entregues em bilhetes não utilizados, perdidos, fraudulentos, extraviados, desatualizados ou reembolsados. O Membro pode ganhar XP e acumular Milhas somente para o voo realizado, mesmo se o Membro comprar bilhetes para outras pessoas ou comprar vários assentos no mesmo voo. Em voos operados pela Air France e KLM, um Membro pode acumular Milhas em caso de reserva de um assento adicional pago (incluindo, mas não limitado a uma maca ou transporte de bagagem de tamanho frágil na cabine), desde que o assento adicional seja reservado com o mesmo nome que o Membro e na mesma classe de reserva do Membro. Em caso de transferência para um voo alternativo devido a circunstâncias imprevistas, o Membro ganhará XP e acumulará Milhas para o voo que o Membro comprou originalmente, não para a rota voada. As Milhas são ganhas em serviços e/ou opções extras apenas se utilizadas pessoalmente pelo Membro. A conta do Membro só pode ser creditada uma vez para cada voo realizado e pode ser creditada apenas uma vez para cada serviço utilizado. A quantidade de Milhas atribuídas será baseada no nível do Membro no momento de cada voo realizado.

2.8 Em caso de upgrades, XP e/ou Milhas serão concedidas com base na tarifa comprada inicial e não na classe real do serviço voado.

2.9 Enquanto a empresa faz todas as tentativas de fornecer o crédito exato ou quilometragem, é responsabilidade do Membro reter documentos necessários, tais como cartões de embarque e recibos de passageiros exigidos para o crédito retroativo.

2.10 Salvo indicação contrária da empresa ou de sua companhia aérea e dos parceiros não-aéreos, incluindo os parceiros SkyTeam, os Membros que também são Membros de outros programas de fidelidade devem notar que apenas um programa de fidelização pode ser utilizado para a acumulação e/ou resgate por reserva por Membro, incluindo mas não se limitando à utilização de serviços e benefícios relacionados com o programa de fidelização. Nesses casos, os Membros devem escolher entre programas para cada voo ou para cada serviço.

### **3 Gastar Milhas em Prêmios**

3.1 Quando um Membro ganhou um número suficiente de Milhas, o Membro pode solicitar um Prêmio por escrito, através da Internet ou por telefone nomeando o beneficiário, de acordo com os procedimentos que regem a emissão de Prêmios conforme estabelecido na comunicação do Flying Blue. As reservas de prêmios e os procedimentos de inscrição podem ser modificados pela Empresa.

3.2 Somente o Membro tem o direito de solicitar Prêmios. O Membro pode solicitar uma recompensa para si próprio ou para qualquer outra pessoa designada no momento em que

o prêmio for solicitado, sujeito aos termos e condições do programa. Em caso de o Membro ser legalmente incompetente (maior ou menor de idade), o prêmio deve ser solicitado pelo tutor ou representante legal do Membro.

3,3 Nem a Air France nem a KLM serão responsáveis por quaisquer perdas, despesas (incluindo, sem limitação, honorários advocatícios), acidentes ou inconveniências que possam surgir em ligação com o uso de recompensas ou como resultado de qualquer defeito ou falha dos prêmios solicitados de Parceiros.

3.4 Os prêmios perdidos, roubados ou expirados não serão reembolsados, substituídos ou prorrogados.

### **Prêmios Aéreos**

3.5 Os bilhetes prêmio são válidos por um período de 12 meses a partir da data de emissão do bilhete prêmio, com algumas exceções, tais como ofertas promocionais especiais ou as declaradas num mercado específico (informação fornecida localmente). Depois que o bilhete foi emitido, um Membro pode, sujeito a condições, alterar ou cancelar o seu bilhete prêmio antes da partida do primeiro trecho de voo e fazê-lo de acordo com os procedimentos estabelecidos na comunicação do Flying Blue. Depois que a viagem começou, apenas a data pode ser alterada. Estas regras não se aplicam para ofertas promocionais. Em caso de não apresentação e após a data de retorno se a viagem não tiver sido realizada, o Prêmio Aéreo não será mais válido e não poderá ser reembolsado. Jamais será aceita uma mudança de beneficiário. Dependendo do tipo de prêmio, uma taxa administrativa pode ser aplicável em caso de mudança e/ou cancelamento conforme estabelecido na Comunicação do Flying Blue. Cabe ao Membro consultar as condições aplicáveis à utilização de seu prêmio e, se for caso disso, se inscrever em um seguro adequado para cobrir as circunstâncias em que teriam de cancelar sua viagem. As opções adicionais obtidas com Milhas estão sempre sujeitas às condições da companhia aérea pertinente.

3.6 Todos os Prêmios Aéreos devem ser tomados em rotas que sejam operadas pela Air France, KLM e companhias aéreas parceiras. Os Prêmios Aéreos podem ser limitados em voos selecionados de código compartilhado da Air France ou da KLM. As Milhas são deduzidas quanto o Prêmio (Bilhete prêmio ou Prêmio de Upgrade) for emitido.

3.7 Para viajar com uma criança menor de dois (2) anos, um adulto que viaja com um bilhete prêmio deve fazer uma reserva para a criança com a companhia aérea em que o bilhete prêmio foi emitido, de acordo com as taxas tarifárias aplicáveis da respectiva companhia aérea.

3.8 Um beneficiário com direito a uma redução da categoria de viagens (criança, estudante, idoso, etc.) não pode ser concedida qualquer redução do número de Milhas exigidos para o bilhete prêmio.

3.9 Os bilhetes prêmio e prêmios de upgrade não são endossados e não podem ser usados em uma companhia aérea que não for a companhia aérea cujo código aéreo designado está indicado no bilhete, salvo decisão contrária pela companhia aérea aplicável a seu critério razoável.

3.10 Um Membro pode solicitar um prêmio de upgrade para um voo elegível em uma companhia aérea que ofereça esse prêmio como definido na comunicação da Flying Blue

sujeito à condição de que o Membro tenha uma confirmação (sem lista de espera) e emitido um bilhete de tarifa normal. Um Membro pode Gastar Milhas para somente um prêmio de upgrade por voo. É impossível ter um prêmio de upgrade duplo da classe econômica para a primeira classe.

3.11 O Membro ou beneficiário de qualquer prêmio é responsável pelo pagamento de todos os impostos, taxas, quotizações e/ou sobretaxas aplicáveis associadas à emissão ou utilização de um prêmio (incluindo a sobretaxa da transportadora quando aplicável) e a obtenção de documentos de viagem necessários para o Prêmio Aéreo, incluindo visto, vacinação e seguro. Além disso, o Membro ou o beneficiário aderirão a qualquer regulamentação específica legalmente ou de outra forma exigida pelo país e verificarão as formalidades alfandegárias em vigor no país de destino. Se um bilhete Prêmio não for mais válido e não tiver sido utilizado para o transporte, o Membro ou beneficiário tem direito ao reembolso de impostos e taxas, dependendo do embarque efetivo. O pedido de reembolso destes montantes pode ser apresentado diretamente online (reembolso gratuito) ou entrando em contato com a Central de Atendimento ao Cliente Flying Blue (podem ser aplicadas taxas).

3.12 Dependendo do Prêmio envolvido, os prêmios aéreos serão enviados ao endereço de e-mail fornecido pelo Membro ou coletadas no aeroporto selecionado ou nos pontos de venda autorizados da cidade para emitir bilhetes Prêmio. Assim que o pedido de Prêmio tiver sido processado, as Milhas necessárias para o Prêmio são debitadas da conta do Membro, de acordo com a escala em vigor na data de solicitação, primeiro usando as Milhas mais cedo na data. As dificuldades internas podem resultar em débitos tardios das contas. Se os bilhetes forem emitidos pelas lojas ou agências da Air France ou KLM, os Membros devem mostrar o seu cartão. Se a pessoa que recolhe o bilhete não for o Membro, essa pessoa deve submeter-se a cada coleção de bilhetes, para além do cartão do Membro (ou uma cópia da mesma), a prova de identidade do Membro e uma declaração assinada pelo mesmo, com a sua assinatura original, autorizando essa coleta. Este procedimento pode ser modificado ou suspenso a qualquer momento pela Empresa. A empresa não pode ser responsabilizada por atrasos ou perdas causadas por serviços postais ou procedimentos aduaneiros.

3.13 Os bilhetes Prêmio devem ser emitidos em conformidade com os sistemas e condições especificadas na comunicação do Flying Blue. Todos os bilhetes Prêmio estão sujeitos a alterações nos direitos de tráfego aéreo, ou decisões tomadas pelas companhias aéreas acima mencionadas em seu critério razoável para fechar qualquer trecho de voo.

3.14 Os prêmios em forma de autorização de bagagem adicional são a autorização de bagagem extra acima do normal permitido na classe paga ou o status do Membro no programa, como definido na comunicação do Flying Blue. Os Prêmios de bagagem adicional são válidos somente para voos elegíveis da Air France, KLM e voos de parceiros designados como tais na comunicação do Flying Blue.

3.15 Os bilhetes Prêmio não podem ser utilizados para o transporte de leito médico, assentos de bebê, o acompanhamento de crianças por supervisores, ou para obter um assento adicional.

## **Prêmios Não Aéreos**

3.16 Qualquer Membro que tenha o número necessário de Milhas atualmente válidas pode beneficiar de um Prêmio para ele ou para ela ou quaisquer outras pessoas designadas pelo Membro em condições e sujeitas a restrições notificadas ao Membro. Qualquer beneficiário de um prêmio deve satisfazer os requisitos legais para a utilização do serviço desejado (por exemplo, idade, carteira de motorista) e deve respeitar as condições estabelecidas pelo parceiro em causa, nomeadamente no que diz respeito aos pagamentos de depósitos em reservas com os parceiros. As condições de modificação e cancelamento para prêmios não-aéreos são estabelecidas na comunicação do Flying Blue.

#### **4 Disposições Gerais**

4,1 Os Termos e Condições Gerais atuais substituem todos os documentos anteriores que contenham tais termos e condições e aplicáveis a partir de 1º de abril de 2018.