



## Novos Termos e Condições

### 1.1 Definições

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

A “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.

O “Associado”   definido como sendo um associado do Programa, cujo nome está no Cartão e a quem foi atribuído um número de cadastro do Programa. Apenas os(as) Associados(as) têm direito a beneficiar-se dos serviços e benefícios do Programa.

A “Atividade de Acumula o”   definida como uma atividade do Associado que dá direito a Milhas e/ou XP no Programa, conforme especificado na Comunica o do Flying Blue.

A “Atividade de Prorroga o Geral”   definida como uma Atividade que premia o Associado com XP (em voos elegíveis) ou qualquer outra atividade de acumula o designada como uma atividade de prorroga o geral na Comunica o 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 bandeira compartilhada e listados na Comunica o do Flying Blue.

A “Atividade de Prorroga o Parcial”   definida como todas as demais Atividades de Acumula o que não se qualificam como uma Atividade de Prorroga o Geral e que, portanto, estendem a validade de apenas parte das Milhas.

O “Bilhete Prêmio”   definido como sendo uma bilhete aéreo para viagem que   adquirido principalmente por meio de Milhas.

O “Cartão de Adesão” e/ou “Cartão” são definidos como o cartão de associa o do Programa (incluindo cartões digitais), emitido e distribuído pela Empresa após a Empresa aceitar a inscri o no Programa.

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

A “Companhia Aérea Parceira”   definida como sendo qualquer companhia aérea, associada da SkyTeam ou não, para as quais serviços XP (Ponto de Experiência) podem ser ganhos e/ou Milhas podem ser acumuladas e/ou Milhas podem ser gastas, conforme especificado na Comunica o do Flying Blue publicada regularmente.

A “Comunicação do Flying Blue” é definida como sendo o nome coletivo para a comunicação utilizada no Programa, incluindo, mas não se limitando aos seguintes itens: Folhetos do programa, notícias, cartas, malas diretas, site e formulários de inscrição.

A “Data de Inscrição” é definida como sendo a data em que o formulário de inscrição do candidato elegível é assinado ou, no caso de inscrição online ou por e-mail, a data em que a inscrição é enviada à Empresa por meio do Programa online ou por e-mail.

A “Data de Qualificação” é definida como a Primeira Data de Atividade ou subsequentemente a primeira data do novo Período de Qualificação.

Os “Dados pessoais” são definidos na política de privacidade do Flying Blue (<https://www.flyingblue.com/en/privacy-policy>).

A “Empresa” é definida como sendo a Air France e KLM, proprietárias do Programa e são operadoras do Programa.

A “Família Flying Blue” é definida como um serviço oferecido aos Associados para que estes compartilhem e reúnam coletivamente suas Milhas com Associados designados para fazer parte da família.

A ‘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.

As “Milhas” são definidas como Milhas acumuladas na Air France, KLM, nas companhias aéreas parceiras e nos parceiros não-aéreos, de acordo com os procedimentos estabelecidos na Comunicação do Flying Blue. As Milhas podem ser usadas para obter Prêmios.

As “Ofertas Promocionais” são definidas como ofertas temporárias especiais que oferecem a um Associado a oportunidade de ganhar XP e/ou Milhas extras, e/ou obter Prêmios da Companhia Aérea e/ou Prêmios por um número reduzido de Milhas.

Um(a) “Parceiro(a)” define-se como sendo uma Companhia Aérea Parceira ou um Parceiro Não-Aéreo.

O “Parceiro não-aéreo” é definido como um parceiro diferente das companhias aéreas parceiras, cujos serviços de Milhas podem ser acumulados ou gastos conforme especificado em qualquer Comunicação do Flying Blue regularmente emitida.

A “Parceira SkyTeam” é definida como qualquer companhia aérea associada à SkyTeam que não seja a Air France e KLM.

O “Período de Qualificação” é definido como sendo o período que se inicia na Data de Qualificação e dura por um período máximo de 12 (doze) meses-calendário completos ou o momento em que o Associado acumulou XP suficientes para o próximo nível, sendo 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 do período de 12 meses, será iniciado um novo Período de Qualificação.

O “Prêmio” é definido como sendo o prêmio obtido com Milhas, de acordo com os procedimentos e condições estabelecidos na Comunicação do Flying Blue.

O “Prêmio Aéreo” é definido como sendo qualquer Prêmio disponível na Air France, KLM e Companhias Aéreas Parceiras. Os Prêmios Aéreos podem incluir, mas não estão limitados a, Bilhetes Prêmio, Prêmio de Upgrade e/ou outras opções.

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

A “Primeira Data de Atividade” é definida como a data em que o Associado realiza a primeira atividade de acumulação no Programa após a inscrição.

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

A “Senha” é definida como um código de autenticação pessoal que oferece acesso à conta pessoal de um Associado.

O “SkyTeam” é definido como sendo a aliança de companhias aéreas cujas associadas estão disponíveis no site [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com).

Os “Termos e Condições Gerais” são definidos como sendo os termos e condições que regem o Programa.

Um “Voo Elegível” é definido como o voo que está sendo realizado pela Air France, KLM, pelas parceiras SkyTeam e por qualquer Companhia Aérea Parceira designada como tal na Comunicação do Flying Blue, para o qual tanto se pode ganhar XP quanto acumular Milhas.

O “XP” é definido como sendo os Pontos de Experiência Flying Blue que contam para o nível do Associado no Programa. O nível de um Associado depende do número de XP ganhos 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 ganhos em voos com a Air France, KLM e outras Parceiras da SkyTeam e com 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.

## **1.2 Geral**

1.2.1 Os Termos e Condições Gerais definem a relação contratual entre a Empresa e cada Associado individualmente. 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 alterar o Programa, os Termos e Condições Gerais, a Comunicação do Flying Blue, os XP e/ou a estrutura de acúmulo de Milhas, estrutura de Prêmios, estrutura de resgate de Milhas, a participação de qualquer Parceiro no Programa ou os procedimentos do Programa, conforme descrito nos documentos do Programa, a qualquer momento. A notificação de alterações a estes Termos e Condições Gerais será emitida por meio da Comunicação do Flying Blue. Caso um Associado não aceite a versão alterada dos Termos e Condições Gerais, tal Associado poderá rescindir sua adesão, conforme o artigo 1.2.2.

- 1.2.2 Cada parte pode rescindir o acordo contratual a qualquer momento de acordo com os Termos e Condições Gerais. Os Termos e Condições Gerais continuarão a vigorar mesmo após o término da relação contratual. Após o recebimento da solicitação de rescisão, a Empresa rescindir a adesão, a partir da qual um Associado tem 6 (seis) meses a partir da data de recebimento da solicitação de rescisão ou até a data de validade das Milhas aplicáveis para usar quaisquer Milhas acumuladas, o que ocorrer antes. Após essa data, quaisquer Milhas não utilizadas expirarão. Se o Associado fizer declarações falsas ou violar estes Termos e Condições Gerais (artigo 1.4.8. em particular), as regras estabelecidas na Comunicação do Flying Blue, todos os XP e/ou as Milhas expirarão assim que a Empresa emitir o aviso de rescisão.
- 1.2.3 A Empresa realizará esforços razoáveis para dar aos(as) Associados(as) um aviso prévio sobre o encerramento do Programa.
- 1.2.4 A empresa realizará esforços razoáveis para garantir que os Prêmios, benefícios e oportunidades de ganhar XP e acumular Milhas, promovidos como disponíveis aos Associados, sejam realmente disponibilizados. No entanto, a Empresa ou seus Parceiros podem restringir unilateralmente a quantidade de Prêmios disponíveis e não podem garantir que tais facilidades sejam necessariamente disponibilizadas. Um Associado 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 estão sujeitos a alterações e disponibilidade, incluindo datas indisponíveis indicadas na Comunicação do Flying Blue. Podem ser aplicadas restrições locais e/ou alterações.
- 1.2.6 Os Prêmios, benefícios e oportunidades de ganhar XP e/ou de acumular Milhas e/ou gastar Milhas estarão sujeitos aos termos e condições gerais do Parceiro que oferece os serviços. Considera-se que o Associado aceitou os termos e condições gerais do Parceiro no momento em que solicitar quaisquer serviços ou gastar Milhas. Estes termos e condições gerais serão disponibilizados para o Associado mediante solicitação a tal Parceiro. Todos os voos da Air France estarão sujeitos às condições de transporte da Air France, disponíveis no site [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com). Todos os voos da KLM estarão sujeitos às condições de transporte da KLM que estão disponíveis no site [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 Associados com base em sua atividade de Programa, incluindo, mas não se limitando a, atividade de voo, atividade de hospedagem em hotel e atividade de locação de carros. As Ofertas Promocionais não são válidas em combinação com outras ofertas Promocionais. Será aplicada a Oferta Promocional que mais beneficie o Associado.
- 1.2.8 O nível do Programa ao qual um Associado se qualifica será determinado pelo número de XP ganhos durante o Período de Qualificação. Caso um Associado faça upgrade para o próximo nível dentro do Período de Qualificação, o número relevante de XP será deduzido do contador de XP do Associado e o Associado receberá um upgrade para o próximo nível. No caso de um Associado não ganhar o número necessário de XP para um upgrade de nível, mas XP suficientes para permanecer em seu nível atual, o número

relevante de XP será deduzido ao final do Período de Qualificação. Caso um Associado não ganhe XP suficientes para permanecer em seu nível atual, o Associado será rebaixado para o nível imediatamente inferior e o número relevante de XP será deduzido ao final do Período de Qualificação. Caso um Associado Explorer não faça upgrade para o próximo nível dentro do Período de Qualificação, o contador de XP do Associado será zerado ao final do Período de Qualificação.

- 1.2.9 Para Associados Explorer com 18 anos ou mais, as Milhas são válidas por 2 (dois) anos. Após esse período, a Empresa deverá cancelar as Milhas, caso nenhuma Atividade de Acumulação registrada prolongue a validade das Milhas. A validade de todas as Milhas será estendida por 2 (dois) anos após uma Atividade de Extensão Geral. Portanto, as Milhas expirarão 2 (dois) anos após a data da última Atividade de Prorrogação Geral. Apenas as Milhas acumuladas após a última Atividade de Prorrogação Geral serão prorrogadas com uma Atividade de Prorrogação Parcial. Informações detalhadas da(s) data(s) de validade das Milhas estão disponíveis online na conta do Associado.
- 1.2.10 Caso um Associado não acumule XP e/ou Milhas por um período de 5 (cinco) anos, ou não haja Atividade de Acumulação dentro do período de 2 anos após a inscrição para adesão, a Empresa se reserva 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 Associado.
- 1.2.12 Em caso de falecimento de um Associado, a Empresa encerrará a conta desse Associado e cancelará todas as Milhas e/ou XP ganhos pelo Associado em questão após o recebimento da certidão de óbito.

### **1.3 Inscrição**

- 1.3.1 Sujeito às leis locais e à aprovação dos pais ou responsáveis, quando aplicável, o Programa está aberto a pessoas com idade igual ou superior a 2 (dois) anos, cujo endereço postal esteja em um país onde o Programa esteja aberto à adesão. Empresas, entidades não corporativas ou outras pessoas jurídicas estão estritamente excluídas da participação no Programa.
- 1.3.2 Um Associado pode enviar apenas uma solicitação de adesão e o Associado pode ter apenas 1 (uma) conta no nome legal do Associado. No caso de contas duplicadas, a conta com a menor quantidade de XP e/ou Milhas será encerrada e todos os XP e/ou Milhas acumulados nessa conta serão transferidos para a outra conta.
- 1.3.3 Ao ingressar no Programa, o Associado aceita receber a Comunicação do Flying Blue, que é parte integrante do Programa. O Associado é responsável por fornecer à Empresa um endereço de correspondência e e-mail corretos onde o Cartão e a Comunicação do Flying Blue possam ser recebidos. Se um Associado alterar seu endereço de correspondência e/ou e-mail, o Associado deverá notificar a Empresa por escrito ou por meio do site do Programa sem qualquer atraso indevido. Esta alteração de endereço será confirmada com a assinatura ou a senha do Associado, 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 preencher uma inscrição individual de adesão

online ao Programa para criar uma conta Flying Blue. Considera-se que todas as pessoas que solicitam a adesão ao Programa leram e aceitaram seus 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 deverá obter uma conta individual, número de adesão e senha que permitam o acesso aos serviços Flying Blue online e quaisquer outros serviços descritos na Comunicação do Flying Blue. O número de adesão e a senha serão exigidos para toda e qualquer dúvida relacionada com a conta. A Senha será fornecida tão somente ao Associado. O Associado é responsável pelo uso da Senha e se compromete a não divulgar a Senha a terceiros. O Associado é o único responsável por manter a confidencialidade da Senha, por restringir o acesso à conta e, de forma mais geral, pelo equipamento através do qual o Associado se conecta à conta. Neste sentido, qualquer operação realizada a partir da conta do Associado é considerada como tendo sido realizada pelo Associado.

#### **1.4 Conformidade com o Programa**

- 1.4.1 O Associado 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 Associado deverá fornecer prova de identidade válida. Caso não o faça dentro de trinta (30) dias, isso levará automaticamente à suspensão ou rescisão da referida adesão e perda de todos os XP e Milhas acumulados.
- 1.4.3 Todos os XP e Milhas e Prêmios subsequentes devem ser ganhos, acumulados e utilizados de acordo com as regras e diretrizes destes Termos e Condições Gerais. A Empresa tem a autoridade final para decidir se uma Atividade de Acumulação se qualifica para XP e/ou Milhas.
- 1.4.4 XP e/ou Milhas não serão concedidos em passagens aéreas ou transações não utilizadas, perdidas, fraudulentas, extraviadas, desatualizadas ou reembolsadas. XP e Milhas não serão concedidos quando uma pessoa tentar utilizar bilhetes identificando-se de forma fraudulenta, usando o nome e dados de um Associado.
- 1.4.5 A perda, roubo ou dano de um Cartão de um Associado, incluindo o cartão digital, deve ser comunicado imediatamente à Central de Atendimento ao Cliente. Após a notificação do Associado 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 Associado em cumprir com o conteúdo desta disposição.
- 1.4.6 Todas as reivindicações de XP retroativos e/ou crédito de Milhas devem ser feitas no prazo máximo de seis (6) meses após o voo ou a transação em questão. As reivindicações retroativas dirigida a Parceiros devem ser enviadas à Central de Atendimento ao Cliente por correio normal ou feitas nos sites dos Parceiros e devem ser apoiadas pelos documentos correspondentes, de acordo com os procedimentos estabelecidos na

Comunicação do Flying Blue. Além disso, a Empresa reserva-se o direito de, a qualquer momento, exigir todos os documentos comprovativos do acúmulo de Milhas e XP. Os documentos apresentados na Central de Atendimento ao Cliente não podem ser devolvidos; portanto, é aconselhável que o Associado mantenha cópias de tais documentos.

- 1.4.7 A conta Flying Blue, os XP, Prêmios, o nível de status e as Milhas acumuladas pelo Associado em questão não podem, em nenhuma circunstância, ser transferidos, legados, atribuídos, vendidos ou combinados, a título oneroso ou não, com a conta de Milhas de qualquer outra pessoa, seja essa pessoa um Associado do Programa ou não, ou com qualquer outra conta pertencente ao Associado, exceto no caso de se tratar de uma Família Flying Blue, conforme descrito na Seção 4 a seguir, ou salvo disposição contrária da Empresa especificado na Comunicação do Flying Blue. Os infratores, incluindo qualquer passageiro que use Prêmios comprados ou trocados, serão responsáveis perante a Empresa por danos e custos de litígio. 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 quaisquer Companhias Aéreas Parceiras, incluindo a SkyTeam, os termos e condições gerais de Parceiros Não-Aéreos, a violação material dos Termos e Condições Gerais, o abuso do Programa, incluindo o não cumprimento das políticas e procedimentos do Programa, a venda ou troca de Prêmios ou bilhetes ou qualquer deturpação de fatos relacionados a eles, conduta imprópria, incluindo qualquer comportamento indevido ou assédio com referência a qualquer funcionário da Air France, KLM ou seus Parceiros, comportamento indisciplinado a bordo ou em salas VIP, ou qualquer recusa em cumprir as instruções de um funcionário, ou se o Associado estiver devidamente cadastrado na lista de pessoas impedidas de embarcar nas aeronaves da Companhia, pode resultar no encerramento da conta do Associado e sua futura desqualificação do Programa, perda de todos os XP e Milhas acumulados, cancelamento de Prêmios emitidos anteriormente, mas não utilizados, e no pagamento pelo Associado ou passageiro do valor total aplicável a qualquer segmento percorrido com Prêmios que tenha sido mal utilizado.
- 1.4.9 Em conexão com a aplicação de qualquer um dos Termos e Condições Gerais que regem o Programa, a Empresa reserva-se o direito de tomar as medidas legais apropriadas conforme julgar necessário contra o Associado, podendo vir a recuperar danos, honorários advocatícios e custas judiciais.
- 1.4.10 Os funcionários ou gestores, ou seus herdeiros ou sucessores, de qualquer companhia aérea, agência de viagens ou pessoa física ou jurídica que negocie como ou em nome de um operador turístico não podem usufruir dos presentes Termos e Condições Gerais acumulando Milhas ou obtendo Prêmios, caso o seu status no Programa de serviços oferecidos pela Air France, KLM ou qualquer um dos Parceiros disponha de preços especiais, tarifas reduzidas para funcionários ou tarifas reduzidas para o setor de viagens.

## **1.5 Dados Pessoais**

- 1.5.1 Todos os Dados Pessoais relacionados à participação dos Associados no Programa serão processados e usados para fins de implementação do Programa, de acordo com os regulamentos de proteção de dados aplicáveis, como as Leis de Proteção de Dados

Pessoais holandesas e francesas (Wet Bescherming Persoonsgegevens e a Lei Francesa de 6 de janeiro de 1978, conforme modificada pela lei de 6 de agosto de 2004 e qualquer modificação posterior), e o Regulamento Geral de Proteção de Dados (GDPR) (Regulamentação UE 2016/679).

- 1.5.2 Os Dados Pessoais serão usados e trocados pela Air France, KLM e os Parceiros conforme necessário para a operação do Programa (incluindo fins de auditoria, conforme detalhado no artigo 1.6 abaixo). Ademais, para permitir que a Air France, a KLM ou os Parceiros ofereçam produtos e serviços, bem como para fins de marketing direto ou comunicação, na medida em que o Associado tenha consentido com tal marketing direto ou comunicação, as informações sobre o Associado e a participação do Associado no Programa poderão ser compartilhadas 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, no site [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 Associado, 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 adiados pela Empresa até que as discrepâncias ou violações sejam resolvidas de maneira satisfatória para a Empresa. Enquanto se aguarda essa resolução, os Associados podem ser proibidos de usar Milhas, acessar salas VIP, e usar Prêmios, serviços ou benefícios associados ao Programa, a critério exclusivo da Empresa.
- 1.6.3 A Empresa se reserva o direito de informar os oficiais de segurança da Air France, KLM, Parceiras SkyTeam ou qualquer outro Parceiro sobre qualquer mau comportamento de um Associado ou sobre discrepâncias na conta de um Associado.
- 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 decorrente de ou em conexão com serviços, Prêmios ou benefícios fornecidos pela Companhia Aérea Parceira ou por Parceiros Não-Aéreos sob o Programa, salvo na medida em que tais danos ou perdas decorram de negligência grave da Empresa, ou tenham sido causados pela Empresa com dolo, salvo disposição em contrário da Convenção de Varsóvia (modificada) ou da Convenção de Montreal, o que for aplicável. Qualquer reclamação deve ser apresentada diretamente ao respectivo Parceiro. Nenhuma reclamação de danos poderá ser apresentada contra a Empresa pelos Associado como resultado de modificações exigidas pela lei de país específico.
- 1.7.2 Salvo disposição contrária das cláusulas 1.2 e 1.7.1 acima, a Empresa não será responsabilizada por quaisquer perdas ou danos resultantes da finalização ou alteração do Programa ou de qualquer retirada do Programa por parte da Air France, KLM ou de um dos Parceiros. A Empresa deve realizar esforços razoáveis para informar os Associados sobre quaisquer alterações ou retiradas o mais rapidamente possível.
- 1.7.3 Se a Empresa ou qualquer Parceiro negar indevidamente um XP e/ou acúmulo de Milhas, Prêmios ou algum outro benefício a uma Associado, a única solução para o Associado será a emissão pela Empresa do XP indevidamente negado e/ou o acúmulo de Milhas, Prêmio ou benefício, se disponíveis, ou, de modo alternativo, creditar novamente as Milhas usadas, a critério do Associado. Por fim, a ser determinado a critério da Empresa, quaisquer outros benefícios razoáveis, alternativos e comparáveis podem ser disponibilizados ao Associado em tais casos.
- 1.7.4 As leis aplicáveis em determinados países podem impor restrições às condições que regem a implementação do Programa ou a adesão ao Programa. Devido às leis e regulamentações 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 Associado no Programa e cancelar quaisquer XP e/ou Milhas que tal Associado possa ter acumulado.

- 1.7.5 O Associado será o único e exclusivo responsável, pela indenização integral da Empresa, por quaisquer reclamações de terceiros, incluindo Parceiros e autoridades fiscais relevantes, decorrentes ou em conexão com sua participação no Programa. O Associado reconhece que alguns Prêmios, benefícios e oportunidades para ganhar XP e acumular Milhas são oferecidos pelos Parceiros, pelos quais a Empresa não aceita qualquer responsabilidade ou obrigação.

## **2 Acumulação de Milhas e XP**

- 2.1 As Milhas e/ou XP acumulados pelo Associado serão creditados na conta do Associado, independentemente da identidade da pessoa ou entidade que paga os bilhetes ou serviços, desde que o número de adesão do Associado seja fornecido no momento da reserva do voo, na emissão do bilhete, no check-in do voo e/ou na assinatura do contrato de prestação de serviços por um Parceiro. O Associado é o único responsável por informar qualquer terceiro ou pessoa jurídica que pague as passagens, transação ou serviços, incluindo, mas não se limitando ao empregador do Associado, com relação às Milhas, XP e/ou vantagens obtidas no Programa.
- 2.2 Cada Associado deve verificar se as Milhas e/ou XP foram devidamente creditados na conta do Associado.
- 2.3 A Empresa reserva-se o direito de debitar a conta de qualquer Associado que tenha creditado Milhas e/ou XP indevidamente.
- 2.4 Os voos se qualificam para o acúmulo 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 da Air France, KLM ou voos operados por Companhias Aéreas Parceiras, conforme especificado na Comunicação do Flying Blue. Em particular, Bilhetes Prêmio, tarifas reduzidas do setor de viagens, bilhetes gratuitos ou sem receita são excluídos do acúmulo de Milhas e/ou XP. Todos os serviços prestados por Parceiros Não-Aéreos se qualificam para o acúmulo de Milhas e XP nas condições indicadas na Comunicação do Flying Blue. Quaisquer serviços prestados por Parceiros Não-Aéreos com tarifas reduzidas para funcionários não se qualificam para o acúmulo de Milhas e/ou XP.
- 2.5 Em caso de cancelamentos de voos, pela Air France, KLM, por outras Parceiras SkyTeam e/ou outras Companhias Aéreas Parceiras, causados, incluindo, mas não se limitando a, condições climáticas, disputas trabalhistas, diretrizes governamentais, alterações de horários ou motivos de segurança, o Associado não acumulará Milhas nem ganhará XP.
- 2.6 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.
- 2.7 O Associado deve, de fato, viajar para ganhar XP e acumular Milhas. XP e Milhas não serão atribuídos em bilhetes não utilizados, perdidos, fraudulentos, extraviados, desatualizados ou reembolsados. O Associado pode ganhar XP e acumular Milhas

somente para o voo que realizar, mesmo se o Associado comprar bilhetes para outras pessoas ou comprar vários assentos no mesmo voo. Em voos operados pela Air France e KLM, um Associado pode acumular Milhas ao reservar um assento extra (pago), incluindo, entre outros, uma maca ou o transporte de bagagem frágil de grandes dimensões na cabine, desde que o assento extra seja reservado com o mesmo nome do Associado e na mesma classe de reserva que o próprio assento do Associado. Em caso de transferência para um voo alternativo devido a circunstâncias imprevistas (e não causadas pelo Associado), o Associado ganhará XP e acumulará Milhas pelo voo originalmente adquirido, e não pela rota realizada. As Milhas são acumuladas em serviços e/ou opções extras somente se utilizadas pessoalmente pelo Associado. A conta do Associado 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 Associado no momento de cada voo realizado.

- 2.8 Em caso de upgrades, XP e/ou Milhas serão concedidos com base na tarifa comprada inicialmente e não na classe real do serviço voado.
- 2.9 Embora a Empresa faça todos os esforços para fornecer crédito ou milhagem precisos, é responsabilidade do Associado reter os documentos necessários, como cartões de embarque e recibos de passageiro, que podem ser necessários para um crédito retroativo.
- 2.10 Salvo disposição em contrário da Empresa ou de seus Parceiros Aéreos e Não-Aéreos, incluindo Parceiras SkyTeam, os Associados que também são associados de outros programas de fidelidade podem utilizar apenas um programa de fidelidade por reserva e por associado para o acúmulo e/ou resgate de Milhas, incluindo, mas não se limitando ao uso de serviços e benefícios relacionados ao programa de fidelidade. Nesses casos, os Associados deverão escolher o programa para cada voo ou serviço. Depois que uma reserva é creditada na conta Flying Blue (mesmo com zero Milhas / zero XP), ela não pode ser retirada mediante solicitação do Associado.

### **3 Uso de Milhas em Prêmios**

#### **3.1 Geral**

- 3.1.1 Quando um Associado ganhar um número suficiente de Milhas, o Associado poderá solicitar um Prêmio online ou por telefone indicando o beneficiário, de acordo com os procedimentos que regem a emissão de Prêmios e conforme estabelecido na Comunicação do Flying Blue. As reservas de Prêmios e os procedimentos de inscrição podem ser modificados pela Empresa.
- 3.1.2 Apenas o Associado tem o direito de solicitar um Prêmio, seja para si ou para qualquer outra pessoa designada pelo Associado no momento em que o Prêmio for solicitado, sujeito aos Termos e Condições Gerais do Programa. Caso o Associado seja legalmente incapaz (maior ou menor de idade por qualquer motivo), o Prêmio deverá ser solicitado pelo responsável ou representante legal do Associado.
- 3.1.3 Os Prêmios perdidos, roubados ou expirados não serão reembolsados, substituídos ou prorrogados.

- 3.1.4 O Associado ou beneficiário de qualquer Prêmio é responsável pelo pagamento de todos os impostos aplicáveis, taxas de venda e pós-venda, taxas e/ou sobretaxas associadas à emissão, alteração, cancelamento ou uso de um Prêmio (incluindo sobretaxas da transportadora, quando aplicável) e pela obtenção de documentos de viagem para o Prêmio Aéreo, incluindo (conforme aplicável) vistos, certificados de vacinação e cartões de seguro. Além disso, o Associado ou o beneficiário cumprirá todas as regulamentações legais aplicáveis ou leis e normas específicas de um país, cumprindo com as formalidades alfandegárias em vigor.
- 3.1.5 Uma vez processada a solicitação do Prêmio, as Milhas necessárias para o Prêmio são debitadas da conta do Associado de acordo com a tabela em vigor na data da solicitação.

## **3.2 Prêmios Aéreos**

- 3.2.1 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 a voos selecionados de código compartilhado da Air France ou da KLM.
- 3.2.2 Os Prêmios Aéreos não são endossáveis 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. Todos os Bilhetes Prêmio estão sujeitos a alterações nos direitos de tráfego aéreo ou a decisões tomadas unilateralmente pelas companhias aéreas, a seu critério razoável.
- 3.2.3 Os Prêmios Aéreos devem ser emitidos em conformidade com os esquemas e condições especificados na Comunicação do Flying Blue.
- 3.2.4 Os Prêmios Aéreos para a cabine de primeira classe da Air France são reservados para níveis de associados selecionados, conforme especificado na Comunicação do Flying Blue.

### Emissão de Bilhetes Prêmio

- 3.2.5 Dependendo do Prêmio envolvido, o Prêmio Aéreo será enviado por e-mail ao Associado ou poderá ser retirado fisicamente em aeroportos selecionados ou nas lojas de venda de bilhetes da cidade, autorizadas a emitir Bilhetes Prêmio.
- 3.2.6 Se os Bilhetes Prêmio forem emitidos por escritórios da Air France ou da KLM, os Associados deverão apresentar seu Cartão. Se a pessoa que retirar o Bilhete Prêmio não for o Associado, essa pessoa deverá apresentar para cada retirada de bilhete, além do Cartão do Associado (ou uma cópia deste), o comprovante de identidade do Associado e uma declaração assinada pelo Associado, com a assinatura original, autorizando tal retirada. Este procedimento pode ser modificado ou suspenso a qualquer momento pela Empresa.
- 3.2.7 Os Bilhetes Prêmio são válidos por um período de 12 (doze) meses a partir da data de emissão do Bilhete Prêmio, com algumas exceções, como Ofertas Promocionais especiais ou bilhetes oferecidos exclusivamente em regiões específicas (informações fornecidas localmente).

### Cancelamento e modificação de Bilhetes Prêmio

- 3.2.8 A modificação voluntária da viagem resulta no cancelamento da passagem original e na revenda de um novo bilhete.
- 3.2.9 Após a emissão do bilhete, o Associado poderá, sujeito às condições aplicáveis, cancelar integralmente seu Bilhete Prêmio antes da partida do primeiro segmento de voo e de acordo com os procedimentos estabelecidos na Comunicação do Flying Blue. Uma vez iniciada a viagem, apenas os voos não utilizados no futuro poderão ser cancelados e sujeitos a reembolso do bilhete. Estas disposições não se aplicam em caso de no-show e Ofertas Promocionais.
- 3.2.10 Se um Bilhete Prêmio não tiver sido utilizado e tiver expirado, o Associado ou beneficiário tem direito ao reembolso de taxas e cobranças aeroportuárias, cujo pagamento está vinculado ao embarque efetivo do passageiro, de acordo com as regulamentações aplicáveis. A solicitação de reembolso desses valores pode ser enviada por meio de contato com a Central de Atendimento ao Cliente Flying Blue.
- 3.2.11 Em caso de no-show, as regras da Empresa ou da Parceira serão aplicadas, conforme couber.

### Ad-hoc

- 3.2.12 Para viajar com uma criança menor de 2 (dois) anos de idade, um adulto viajando com um Bilhete Prêmio deve fazer uma reserva para o bebê na companhia aérea em que o Bilhete Prêmio foi emitido, de acordo com as tarifas aplicáveis da companhia aérea em questão.
- 3.2.13 Um beneficiário com direito a uma redução infantil receberá um desconto no número de Milhas necessárias para os Bilhetes Prêmio, conforme especificado na Comunicação do Flying Blue. Um beneficiário com direito a uma redução de categoria de viagem (ou seja, estudante, idoso etc.) não receberá uma redução no número de Milhas necessárias para o Bilhete Prêmio, salvo indicação em contrário na Comunicação do Flying Blue.
- 3.2.14 Não é possível efetuar uma mudança de beneficiário.

### Prêmio de Upgrades

- 3.2.15 Um Associado pode solicitar um Prêmio de upgrade para um voo elegível em uma companhia aérea que ofereça esse Prêmio, conforme definido na Comunicação do Flying Blue, desde que o Associado tenha um bilhete confirmado (não na lista de espera) e emitido.
- 3.2.16 Apenas um único Prêmio de upgrade (uma cabine) é possível por voo e por passageiro, para um Associado resgatando Milhas.

### Opções extras

- 3.2.17 Opções extras selecionadas, como franquia de bagagem extra despachada e outros serviços, podem ser obtidas com Milhas e estão sempre sujeitas às condições da companhia aérea em questão, conforme descrito na Comunicação do Flying Blue. O

acesso a esses serviços pode variar dependendo da rota, da companhia aérea, da configuração da aeronave em operação e da disponibilidade.

### **3.3 Prêmios Não-Aéreos**

- 3.3.1 Qualquer beneficiário de um Prêmio deve cumprir os requisitos legais para o uso do serviço desejado conforme aplicável (por exemplo, idade, carteira de habilitação) e deve cumprir as condições determinadas pelo Parceiro em questão, nomeadamente no que diz respeito aos pagamentos de depósitos para reservas junto a Parceiros.
- 3.3.2 As condições de modificação e cancelamento de Prêmios Não-Aéreos são estabelecidas na comunicação Flying Blue.

## **4 Família Flying Blue**

- 4.1 Geral: Consta a concordância de que os termos e condições da Família Flying Blue descritos abaixo derogam certas disposições gerais do Programa descritas acima.
- 4.2 Conta de Família Flying Blue: Uma conta de Família Flying Blue pode ser aberta por um Associado do Programa com 18 anos ou mais, que será designado como "Líder da Família Flying Blue". Considera-se que uma conta de Família Flying Blue é criada quando, minimamente, um (1) Associado do Programa aceita participar como parte da Família Flying Blue.
- 4.3 Associados Parte da Família Flying Blue: A Família Flying Blue pode ser composta por no máximo oito (8) pessoas, incluindo o Líder da Família Flying Blue, com no máximo dois (2) adultos (18 anos ou mais) e seis (6) crianças (menores de 18 anos). Nem o Líder da Família Flying Blue nem uma parte da Família Flying Blue podem fazer parte de outra Família Flying Blue.
- 4.4 Convite do Líder da Família Flying Blue: O Líder da Família Flying Blue pode posteriormente convidar apenas pessoas que já são Associados do Programa a fazer parte da Família Flying Blue. Se um Associado convidado não aceitar o convite da Família Flying Blue dentro de um período de quatorze (14) dias após o convite mencionado, o convite será anulado. O Líder da Família Flying Blue pode retirar o convite a qualquer momento, caso ainda não tenha sido aceito, e optar por enviar um convite para outro Associado.

### **4.5 Duração**

- 4.5.1 A conta de Família Flying Blue será criada por um período mínimo de seis (6) meses. Os Associados parte da Família Flying Blue se unem a uma Família Flying Blue por um período mínimo de seis (6) meses. O Líder da Família Flying Blue pode remover qualquer parte da Família Flying Blue após seis (6) meses, depois que o Associado ingressar na Família Flying Blue. O Líder da Família Flying Blue pode encerrar a Família Flying Blue após seis (6) meses de sua criação. Caso um associado menor de idade que seja parte da Família Flying Blue complete dezoito (18) anos, e na Família Flying Blue em particular já haja os 2 (dois) adultos alocados (incluindo o Líder da Família Flying Blue), a parte da

Família Flying Blue menor que acabou de completar dezoito (18) anos de idade será automaticamente removida da conta de Família Flying Blue na data de seu aniversário.

- 4.5.2 Em caso de falecimento do Líder da Família Flying Blue, de acordo com o artigo 1.2.12 acima, a Empresa encerrará a conta de Associado do Líder da Família Flying Blue e cancelará todas as Milhas acumuladas após o recebimento da certidão de óbito. Assim, a conta de Família Flying Blue, incluindo todas as Milhas transferidas de partes da Família Flying Blue, será cancelada posteriormente.
- 4.5.3 No caso de falecimento de um Associado parte da Família Flying Blue e após o encerramento de sua conta pela Empresa, de acordo com o artigo 1.2.12 acima, o Associado parte da Família Flying Blue será automaticamente removido da conta de Família Flying Blue.
- 4.6 Milhas da Família Flying Blue: Assim que a conta de Família Flying Blue for criada, as Milhas acumuladas por cada parte da Família Flying Blue serão exibidas na conta do Líder da Família Flying Blue. A critério exclusivo do Líder da Família Flying Blue, ele pode utilizar parte ou todas as Milhas de um (ou mais) Associado parte da Família Flying Blue e transferi-las para a conta pessoal do Líder da Família Flying Blue. O número de Milhas transferidas não estará mais disponível na conta do Associado parte da Família Flying Blue em questão. O Associado parte da Família Flying Blue receberá uma notificação sempre que o Líder da Família Flying Blue transferir Milhas para sua conta pessoal.

## **5 Diversos**

- 5.1 Os presentes Termos e Condições Gerais substituem todas as versões anteriores e cópias de documentos que contenham tais termos e condições e são aplicáveis a partir de 28 de março de 2022.