



## Termeni și condiții noi

### 1.1 Definiții

Termenii sau expresiile utilizate sunt definite după cum urmează, cu excepția cazului când contextul specifică altfel:

„Air France” înseamnă Société Air France, o societate cu răspundere limitată, constituită conform legislației franceze, cu sediul în Rue de Paris 45, F-95747 Roissy CDG Cedex, France și înmatriculată la Registrul Comerțului și al Societăților Comerciale din Bobigny cu numărul B 420 495 178.

„Premiu oferit de compania aeriană” înseamnă orice Premiu disponibil oferit de Air France, KLM și Partenerii Aerieni. Premiul oferit de compania aeriană poate include, dar nu se limitează, la bilete premiu, Upgrade-uri Premiu și opțiuni suplimentare.

„Partenerul Aerian” înseamnă orice companie aeriană care este sau nu membră a alianței SkyTeam, pentru ale cărei servicii se pot acumula XP (Puncte de experiență) și/sau Mile și/sau se pot utiliza Mile, în modul indicat în Comunicarea Flying Blue publicată periodic.

„Premiu” înseamnă premiul obținut cu Milele, conform procedurilor și condițiilor indicate în Comunicarea Flying Blue.

„Mile” înseamnă Milele acumulate pentru zborurile cu Air France, KLM, Partenerii Aerieni și Partenerii Non-Aerieni, conform procedurilor indicate în Comunicarea Flying Blue. Milele pot fi utilizate pentru obținerea Premiilor.

„Upgrade Premiu” înseamnă un premiu prin care se promovează la o clasă de călătorie superioară față de clasa rezervată prin biletul plătit.

„Societate” se referă la Air France și KLM, care dețin și operează Programul.

„Centrul de Servicii pentru Clienți” înseamnă orice unitate de servicii autorizată pe deplin de către Societate să furnizeze gama de servicii indicată în Program.

„Data înscrierii” înseamnă data la care se semnează formularul de înscriere de către solicitantul eligibil sau, în cazul înscrierii prin internet sau e-mail, data la care cererea este transmisă Societății prin intermediul programului de internet sau al aplicațiilor de e-mail.

„Comunicarea Flying Blue” este denumirea colectivă a următoarelor mijloace de comunicare folosite în cadrul Programului, inclusiv, dar fără limitare la următoarele: Broșuri ale programului, noutăți, scrisori, corespondență directă, website și formulare de înscriere.

„Termeni și condiții generale” înseamnă termenii și condițiile care guvernează Programul.

„KLM” este definită ca Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (Compania Aeriană Regală Olandeză KLM), societate cu răspundere limitată, constituită conform legilor Olandei, înscrisă în Registrul Comerțului din Amsterdam sub numărul 33014286, având sediul social în Amsterdamseweg 55, 1182 GP Amstelveen, Olanda.

„XP” sunt definite ca Puncte de experiență Flying Blue luate în calcul pentru stabilirea nivelului de Membru în cadrul Programului. Nivelul unui membru depinde de numărul de XP acumulat într-o perioadă de timp specificată. Criteriile de calificare, serviciile și beneficiile aferente fiecărui nivel sunt menționate în Comunicarea Flying Blue. XP se acumulează pentru zborurile efectuate cu Air France, KLM, alți Parteneri SkyTeam și orice alt Partener Aerian desemnat astfel în Comunicarea Flying Blue și pentru orice altă activitate specificată ca eligibilă pentru acumularea XP în Comunicarea Flying Blue.

„Membru” este definit ca un membru al Programului, al cărui nume apare pe Card și căruia i-a fost atribuit un număr de înregistrare în program. Numai Membrii au dreptul de a beneficia de serviciile și beneficiile propuse în Program.

„Cardul de Membru” și „Cardul” reprezintă cardul de membru al Programului, care poate fi și virtual, emis și distribuit de către Societate după ce aceasta a acceptat cererea de înscriere în Program.

„Partener Non-Aerian” înseamnă orice partener cu excepția Partenerilor Aerieni pentru ale căror servicii se pot acumula sau utiliza Mile, în modul indicat în Comunicarea Flying Blue publicată periodic.

„Partener” înseamnă Partenerii Aerieni și Partenerii Non-Aerieni.

„Parolă” înseamnă un cod personal de autentificare care permite Membrului să-și acceseze contul personal.

„Program” înseamnă programul de fidelitate Flying Blue oferit de Societate în modul stabilit în anul 2005 și dezvoltat pentru a premia Membrii care călătoresc frecvent cu Air France, KLM sau Partenerii Aerieni ai acestora și/sau Membrii care folosesc Serviciile eligibile furnizate de Parteneri Non-Aerieni.

„Oferte Promoționale” înseamnă ofertele temporare speciale care oferă unui Membru șansa de a acumula XP și/sau Mile suplimentare, și/sau de a obține Premii oferite de compania aeriană și/sau Premii în schimbul unui număr redus de Mile.

„Zbor eligibil” înseamnă zborurile efectuate cu Air France, KLM, Partenerii SkyTeam și orice alt Partener Aerian indicat în Comunicarea Flying Blue, pentru care se pot acumula atât XP, cât și Mile.

„SkyTeam” înseamnă alianța de companii aeriene a căror membri sunt disponibili pe [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com).

„Partener SkyTeam” înseamnă orice companie aeriană membră a SkyTeam, cu excepția companiilor Air France și KLM.

„Activitatea de acumulare” înseamnă activitatea unui Membru, care îi dă acestuia dreptul la Mile și/sau XP în cadrul Programului specificat în Comunicarea Flying Blue.

„Data primei activități” înseamnă data la care Membrul desfășoară Prima activitate de acumulare în cadrul Programului, după înscriere.

„Activitatea de prelungire generală” înseamnă o Activitate care recompensează Membrul cu XP (Zboruri Eligibile) și orice altă Activitate de acumulare indicată drept Activitate de prelungire generală în Comunicarea Flying Blue și care, prin urmare, prelungeste valabilitatea tuturor Milelor, cum ar fi zborurile Transavia care permit acumularea de Mile și plata cu cardurile de credit co-branded indicate în Comunicarea Flying Blue.

„Activitate de prelungire parțială” înseamnă orice altă Activitate de acumulare care nu se califică drept Activitate de prelungire generală și care, prin urmare, prelungeste doar valabilitatea unora dintre Mile.

„Data calificării” înseamnă Data primei activități sau, ulterior, prima dată a noii Perioade de calificare.

„Perioada de calificare” înseamnă perioada care începe la Data calificării și durează maxim 12 luni calendaristice complete sau momentul în care Membrul a acumulat suficiente XP pentru următorul nivel, oricare eveniment are loc primul. După ce a fost atins următorul nivel, va începe o nouă Perioadă de calificare. În cazul în care următorul nivel nu a fost atins în termen de 12 luni calendaristice, va începe o nouă Perioadă de calificare.

## **1.2 Generalități**

1.2.1 Termenii și condițiile generale definesc relația contractuală dintre Societate și fiecare Membru în parte. Societatea, operând cu bună credință, își rezervă dreptul de a anula sau înlocui Programul sau de a transfera dreptul de proprietate asupra programului și dreptul de a efectua modificări Programului, Termenilor și condițiilor generale, Comunicării Flying Blue, structurii de acumulare de XP și Mile, structurii Premiilor, structurii de utilizare a Milelor, participării oricărui Partener în cadrul Programului sau procedurilor Programului descrise în documentele Programului, în orice moment. Nu se pot depune cereri de despăgubire împotriva Societății ca urmare a modificărilor efectuate conform cerințelor legale impuse de fiecare stat. Înștiințările referitoare la modificările și amendamentele aduse acestor Termeni și condiții vor fi incluse în Comunicarea Flying Blue. Termenii și condițiile și orice modificare vor fi considerate aprobate dacă Membrul își folosește Cardul de Membru, comandă sau folosește în orice mod un Premiu sau beneficiu oferit prin Program, sau dacă nu se înregistrează o contestație scrisă în termen de 30 de zile de la înștiințare. Dacă un Membru nu acceptă modificările Programului, calitatea sa de membru poate înceta, în conformitate cu paragraful 1.2.2.

1.2.2 Fiecare parte poate înceta acordul contractual în orice moment, în conformitate cu procedurile descrise în Comunicarea Flying Blue. Termenii și condițiile generale vor continua să guverneze implementarea chiar și după încetarea relației contractuale. La primirea cererii de încetare a acordului contractual, Societatea va anula statutul de membru, iar membrul

beneficiază fie de șase luni de la data rezilierii, fie până la data aplicabilă a valabilității Milelor, pentru a folosi Milele acumulate, oricare eveniment are loc primul. Dacă Societatea reziliază contractul, toate Milele expiră în termen de șase luni de la notificarea rezilierii sau după data aplicabilă a valabilității Milelor, oricare eveniment are loc primul. Dacă un Membru face declarații incorecte, încalcă regulile privind Premiile sau regulile impuse prin Comunicarea Flying Blue, sau încalcă regulile indicate la articolul 1.4.8, toate Milele vor expira imediat ce Societatea emite notificarea de reziliere.

1.2.3 Societatea va depune eforturi rezonabile să înștiințeze Membrii în prealabil despre terminarea Programului.

1.2.4 Societatea va depune eforturi rezonabile pentru a se asigura că Premiile, beneficiile și oportunitățile de acumulare de puncte XP și Mile promovate ca disponibile pentru Membri sunt efectiv disponibile. Însă, Societatea sau Partenerii acesteia pot restricționa unilateral cantitățile de Premii propuse, iar Societatea nu poate garanta că aceste facilități vor fi disponibile. Un Membru poate afla, astfel, că nu mai există disponibilitate pentru un anumit zbor sau că un anumit Premiu nu este disponibil.

1.2.5 Toate Premiile și beneficiile propuse fac obiectul modificării și disponibilității, inclusiv datele exceptate indicate în Comunicarea Flying Blue. Se pot aplica restricții și/sau modificări locale. Premiile, beneficiile și oportunitățile de a acumula puncte XP și Mile oferite Membrilor sunt sau pot fi furnizate de Partenerii cu care Societatea a încheiat acorduri, dar asupra cărora nu deține controlul.

1.2.6 Premiile, beneficiile și oportunitățile de a acumula puncte XP și/sau Mile și/sau utiliza Mile vor face obiectul termenilor și condițiilor generale ale Partenerului care furnizează facilitățile promovate. Termenii și condițiile generale vor fi transmise unui Membru când acesta trimite o cerere în acest sens unui Partener. Toate zborurile Air France vor face obiectul condițiilor de transport disponibile pe [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com). Toate zborurile KLM vor face obiectul condițiilor de transport KLM disponibile pe [www.klm.com](http://www.klm.com). Toate zborurile Partenerilor Aerieni vor face obiectul condițiilor de transport aferente ale Partenerului Aerian.

1.2.7 Societatea și partenerii săi își rezervă dreptul de a prezenta Oferte Promoționale grupurilor de Membri în funcție de activitatea lor în cadrul Programului, inclusiv, dar fără limitare la zboruri, cazare în hoteluri și închirieri mașini. Ofertele Promoționale nu se vor cumula cu alte Oferte Promoționale. Se va aplica Oferta Promoțională cea mai avantajoasă pentru Membru.

1.2.8 Nivelul din cadrul Programului pentru care se califică un Membru va fi determinat de numărul de XP acumulate în timpul Perioadei de calificare. În cazul în care un Membru atinge următorul nivel în timpul Perioadei de calificare, numărul relevant de XP va fi dedus din contorul XP al Membrului, iar acesta va fi promovat la nivelul următor. În cazul în care un Membru nu acumulează numărul necesar de XP pentru promovarea la un nivel superior, însă suficiente XP pentru a rămâne la nivelul său actual, numărul relevant de XP va fi dedus după încheierea Perioadei de calificare. În cazul în care un Membru nu acumulează suficiente XP pentru a rămâne la nivelul actual, acesta va fi retrogradat la următorul nivel inferior și numărul relevant de XP va fi dedus după încheierea Perioadei de calificare. În cazul în care un membru Explorer nu atinge următorul nivel în perioada de calificare, contorul XP va fi setat la zero la finalul perioadei de calificare.

1.2.9 Pentru membrii Explorer, Milele sunt valabile timp de 2 ani. Societatea va anula Milele după o perioadă de 2 ani fără nicio Activitate de acumulare înregistrată care prelungește valabilitatea Milelor. Valabilitatea tuturor Milelor va fi prelungită cu 2 ani după o Activitate de prelungire generală, astfel că Milele vor expira în termen de 2 ani de la data ultimei Activități de prelungire generală. Doar Milele acumulate după ultima Activitate de prelungire generală vor fi prelungite cu o Activitate de prelungire parțială. Informațiile privind data de valabilitate a Milelor sunt disponibile online în contul Membrului.

1.2.10 După o perioadă de 5 ani de neacumulare a Milelor de către un Membru, Societatea își rezervă dreptul de a anula calitatea de membru unilateral.

1.2.11 Prezentarea generală a activității, contorul Milelor și/sau contorul XP sunt disponibile în contul online al Membrului.

1.2.12 Contul Flying Blue, punctele XP, nivelul și Milele acumulate de Membru nu pot fi, sub nicio formă, transferate, lăsate moștenire, cesionate, vândute sau aceste acțiuni combinate, indiferent dacă sunt sau nu valoroase, cu contul de Mile al oricărei alte persoane, indiferent dacă respectiva persoană este sau nu Membru al Programului, sau cu orice alt cont aparținând Membrului, cu excepția cazului când se stipulează altfel de către Societate și în Comunicarea Flying Blue.

1.2.13 În cazul decesului unui Membru, Societatea va închide contul Membrului respectiv și va anula toate Milele și/sau XP acumulate de acesta în urma primirii certificatului de deces aferent.

### **1.3 Înscriere**

1.3.1 Conform legislației locale și pe baza aprobării părinților sau tutorelui, dacă este cazul, Programul este deschis numai persoanelor cu vârste de peste 2 ani, a căror adresă de corespondență se află într-un stat în care Programul este deschis pentru aderare. Corporațiile, instituțiile necorporatiste sau alte persoane juridice nu pot participa.

1.3.2 Membrul poate trimite o singură cerere de înscriere, putând deține un singur cont deschis pe numele legal al Membrului. În cazul conturilor duplicate, contul cu cel mai mic număr de XP sau Mile va fi șters, iar toate XP și Milele acumulate în respectivul cont vor fi transferate în celălalt cont.

1.3.3 Când se înscrie în program, Membrul acceptă primirea Comunicării Flying Blue, ce reprezintă componenta de bază a programului. Membrul răspunde de furnizarea către Societate a adresei de corespondență și de e-mail corecte în scopul obținerii Cardului său și pentru Comunicarea Flying Blue. Dacă un Membru își modifică adresa de corespondență/e-mail, Membrul va înștiința Societatea în scris sau prin intermediul website-ului Programului, fără întârziere. Această modificare de adresă trebuie să fie confirmată cu semnătura sau Parola Membrului, după caz.

1.3.4 În vederea creării unui cont Flying Blue, orice persoană eligibilă care dorește să se înscrie în Program sau, dacă solicitantul este minor, tutorele sau reprezentantul legal al acestuia, trebuie să completeze o cerere de înscriere ca Membru în cadrul Programului. Se va considera că toate persoanele care solicită statutul de membru al Programului au citit și acceptat Termenii și condițiile generale.

1.3.5 Societatea își rezervă dreptul de a refuza statutul de membru oricărei persoane care nu îndeplinește cerințele de participare în cadrul Programului.

1.3.6 Oricare persoană a cărei cerere de membru a fost acceptată de către Societate va obține un cont individual, un număr de membru și o parolă, care îi vor permite accesul la servicii online și la orice alte servicii descrise în Comunicarea Flying Blue. Numărul de membru și parola vor fi necesare pentru orice investigație referitoare la cont. Parola va fi comunicată întotdeauna exclusiv Membrului. Membrul răspunde de utilizarea parolei sale și nu o va dezvălui terților.

## **1.4 Respectarea Programului**

1.4.1 Membrul garantează corectitudinea tuturor informațiilor furnizate, inclusiv, dar fără limitare la adresa de corespondență și la adresa de e-mail, și va fi singurul responsabil pentru orice informație eronată, incompletă sau care nu mai este de actualitate. Toate informațiile, inclusiv informațiile personale vor fi utilizate de și schimbate între Air France, KLM și Parteneri, în conformitate cu cerințele Programului.

1.4.2 La solicitarea Societății, Membrul va pune la dispoziție o dovadă valabilă a identității sale. În cazul în care nu face acest lucru în termen de 30 de zile, statutul său de membru va fi suspendat sau anulat imediat, anulându-se toate punctele XP și Milele acumulate.

1.4.3 Toate punctele XP și Milele și Premiile ulterioare trebuie acumulate și utilizate conform regulilor și instrucțiunilor cuprinse în Termenii și condițiile generale de față. Societatea are autoritatea finală de a decide dacă o activitate se califică pentru XP sau Mile.

1.4.4 Punctele XP și Milele nu vor fi acordate pentru bilete sau tranzacții nefolosite, confiscate, frauduloase, pierdute, expirate sau rambursate. Punctele XP și Milele nu vor fi acordate când o persoană se îmbarcă și se identifică, în mod incorect, sub același nume ca și Membrul.

1.4.5 Cardul de Membru pierdut, furat sau deteriorat trebuie raportat imediat Centrului de Servicii pentru Clienți. În urma înștiințării trimisă de Membru cu privire la pierderea, furtul sau deteriorarea Cardului, va fi emis un nou Card. Societatea nu răspunde de utilizarea frauduloasă a Cardului sau de nerespectarea de către Membru a conținutului acestei prevederi.

1.4.6 Toate solicitările de creditare retroactivă trebuie adresate în termen de șase (6) luni de la zborul sau tranzacția respectivă. Solicitățile retroactive pentru Parteneri trebuie transmise către Centrul de Servicii pentru Clienți prin poștă sau prin intermediul website-urilor Partenerilor și trebuie însoțite de documente justificative, conform procedurilor indicate în Comunicarea Flying Blue. De asemenea, Societatea își rezervă dreptul de a solicita în orice moment toate documentele care atestă acumularea Milelor. Documentele transmise Centrului de Servicii pentru Clienți nu pot fi returnate; prin urmare, se recomandă păstrarea unor copii ale acestor documente.

1.4.7 Vânzarea, cumpărarea, intermedierea, revânzarea, barterul sau schimbarea Milelor sau a Premiilor pentru orice compensație sunt interzise, cu excepția cazului în care Societatea prevede sau Comunicarea Flying Blue specifică altceva. Persoanele care încalcă aceste prevederi, inclusiv orice pasager care folosește un Premiu cumpărat sau achiziționat

În regim barter, vor răspunde pentru daunele și costurile de soluționare ale litigiului. XP, Milele și Premiile nu au valoare de numerar și nu pot fi schimbate niciodată cu numerar.

1.4.8 Încălcarea condițiilor generale de transport sau a tarifelor companiilor Air France, KLM sau ale oricărui Parteneri Aerieni, inclusiv SkyTeam, a termenilor și condițiilor generale și a condițiilor Partenerilor Non-Aerieni, încălcarea materială a Termenilor și condițiilor generale, abuzul de Program, inclusiv nerespectarea politicilor și procedurilor Programului, vânzarea sau achiziționarea în regim barter a Premiilor sau biletelor sau orice declarație incorectă cu privire la faptele aferente, comportamentul necorespunzător, inclusiv orice comportament refractar sau hărțuire față de orice angajat Air France, KLM sau al Partenerilor săi, comportamentul recalcitrant la bord sau în saloane sau orice refuz de a respecta instrucțiunile angajaților, pot duce la anularea contului Membrului și ulterioara descalificare din Program, confiscarea tuturor punctelor XP și Milelor acumulate și anularea Premiilor emise anterior, dar nefolosite.

1.4.9 Orice încălcare semnificativă a Termenilor și condițiilor generale poate duce la confiscarea Premiilor în orice moment (inclusiv în timpul tranzitului sau pe drum) și la plata de către Membru sau pasager a tarifului integral aplicabil pentru orice segment călătorit pe baza Premiilor folosite în mod necorespunzător.

1.4.10 În ceea ce privește aplicarea oricărui Termeni și condiții care guvernează Programul, Societatea își rezervă dreptul de a lua măsurile juridice corespunzătoare pe care le consideră necesare împotriva Membrului, și își poate recupera daunele, onorariile avocaților și cheltuielile de judecată.

1.4.11 Angajații sau directorii, sau moștenitorii sau împuterniciții acestora, ai oricărei companii aeriene, agenții de voiaj sau persoane sau entități care execută tranzacții cu titlul de operator turistic sau în numele acestuia nu pot beneficia de acești Termeni și condiții acumulând Mile sau obținând Premii, și nici de statutul lor în cadrul Programului, pentru serviciile oferite de Air France, KLM sau oricare dintre Parteneri la prețuri speciale, la tarife reduse pentru angajați sau la tarife reduse pentru industria de turism.

## **1.5 Informații personale**

1.5.1 Toate informațiile personale referitoare la participarea Membrilor în cadrul Programului vor fi prelucrate și utilizate în scopuri care servesc implementării Programului, conform reglementărilor referitoare la protecția informațiilor din legislația referitoare la protecția datelor din Franța și Olanda („Wet Bescherming Persoonsgegevens” și Legea franceză din 6 ianuarie 1978, modificată prin legea din 6 august 2004 și prin orice modificări ulterioare, și Regulamentul general privind protecția datelor (GDPR) (Regulamentul (UE) 2016/679).

1.5.2 Informațiile personale vor fi folosite și schimbate între Air France, KLM și Parteneri după cum este necesar pentru funcționarea Programului. De asemenea, pentru ca Air France, KLM sau Partenerii să poată oferi produse și servicii, dar și pentru marketing direct sau comunicare, în măsura în care membrul și-a dat consimțământul în această privință, informațiile referitoare la Membru și la participarea Membrului în Program pot fi transmise în mod confidențial între Air France, KLM și Parteneri în vederea utilizării exclusiv de către aceștia. Pentru mai multe informații, vă rugăm să citiți Politica de confidențialitate a KLM

disponibilă pe [www.klm.com](http://www.klm.com) și Politica de securitate și Ghidul de confidențialitate a datelor Air France disponibile pe [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com).

## **1.6 Verificare**

1.6.1 Societatea își rezervă dreptul de a verifica oricare și toate conturile din Program în orice moment și fără a anunța Membrul, pentru a se asigura de respectarea regulilor Programului și condițiilor aplicabile de transport și/sau a tarifelor.

1.6.2 În cazul în care o verificare scoate la iveală discrepanțe sau încălcări, prelucrarea și/sau utilizarea Premiilor, a acumulării de puncte XP și Mile poate fi amânată de Societate până când discrepanțele sau încălcările sunt soluționate spre satisfacția Societății. În așteptarea acestei decizii, Membrii le poate fi interzis să utilizeze Milele, să aibă acces în saloane și să folosească Premiile, serviciile sau beneficiile aferente Programului, în modul stabilit exclusiv de către Societate.

1.6.3 Societatea își rezervă dreptul de a informa ofițerii de securitate ai Air France, KLM, Partenerilor SkyTeam sau ai oricăror altor Parteneri despre gravele abateri de comportament ale Membrului sau despre discrepanțele din contul Membrului.

1.6.4 Societatea își rezervă dreptul de a schimba informații cu Partenerii sau agenții lor în scopul verificării.

## **1.7 Răspundere**

1.7.1 Societatea nu răspunde pentru nicio daună, deces, întârziere, vătămare sau pierdere generate de sau în legătură cu serviciile, Premiile sau beneficiile furnizate de Compania Aeriană sau Partenerii Non-Aerieni conform Programului, cu excepția cazului când aceste daune sau pierderi derivă din neglijența Societății sau au fost cauzate de Societate în mod intenționat sau prin neglijență și cunoscând că dauna s-ar putea produce, cu excepția cazului când se prevede altfel prin Convenția de la Varșovia (după cum a fost modificată) sau prin Convenția de la Montreal, după caz. Orice solicitare trebuie transmisă direct Partenerului relevant.

1.7.2 Cu excepția cazului când se prevede altfel la articolele 1.2 și 1.7.1 de mai sus, Societatea nu va răspunde de pierderile sau daunele generate de terminarea sau modificarea Programului sau de orice retragere din Program a companiilor Air France, KLM sau a unuia dintre Parteneri. Societatea va depune eforturi rezonabile pentru a informa Membrul despre aceste modificări sau retrageri, cât mai repede posibil.

1.7.3 Dacă Societatea sau oricare dintre Parteneri respinge în mod incorect unui Membru acumularea de puncte XP și/sau Mile, Premiile sau orice alt beneficiu, singura compensație convenită Membrului va fi emiterea punctelor XP și/sau a Milelor, a Premiului sau beneficiului respinse în mod incorect de către Societate, dacă sunt disponibile sau alte beneficii rezonabile, alternative și comparabile stabilite de Societate sau recreditarea Milelor utilizate, după bunul plac al Membrului. În cazul oricăreia dintre respingerile incorecte menționate mai sus, răspunderea societăților Air France, KLM sau a oricărui Partener se va limita la



contravaloarea Premiului respectiv, iar compensația va lua forma exclusivă a unui Premiu sau se va recredita valoarea Milelor.

1.7.4 Legislația aplicabilă în anumite state poate impune restricții asupra condițiilor care guvernează implementarea sau statutul de membru al Programului. Din cauza legilor și reglementărilor, este posibil ca Societatea să nu poată pună la dispoziție Programul sau părți ale acestuia în anumite state sau anumitor persoane. Societatea nu va răspunde pentru respectarea legislației locale și, astfel, își rezervă dreptul de a anula participarea Membrului în Program și punctele XP și Milele acumulate de respectivul Membru.

1.7.5 Membrul răspunde pentru orice pretenție adresată de terți, inclusiv de autoritățile fiscale, generate de statutul de membru al Programului.

## **2 Acumularea Milelor**

2.1 Milele acumulate de Membru vor fi creditate în contul Membrului indiferent de identitatea persoanei sau entității care plătește biletele sau serviciile, cu condiția ca Membrul să transmită numărul de membru când rezervă zborul, la momentul emiterii biletului, când se îmbarcă și/sau când se semnează contractul de furnizare a serviciilor de către un Partener. Membrii sunt responsabili personal de informarea oricărei terțe părți sau a persoanei juridice care plătește biletele, tranzacția sau serviciile, inclusiv, dar fără limitare la angajatorul Membrului, despre Milele și avantajele obținute prin Program.

2.2 Fiecare Membru trebuie să verifice dacă Milele au fost creditate în mod corect în contul Membrului.

2.3 Societatea își rezervă dreptul de a debita contul oricărui Membru care a dobândit Milele pe nedrept.

2.4 Zborurile se califică pentru acumularea de Mile și/sau XP conform condițiilor indicate în Comunicarea Flying Blue. Acumularea XP și/sau a Milelor se poate reduce sau poate fi exclusă pentru anumite clase de rezervare sau anumite tipuri de bilete sau numere de zbor operate de Air France, KLM sau de Partenerii Aerieni, după cum se specifică în Comunicarea Flying Blue. În special, biletele premiu, tarifele reduse pentru industria de turism, biletele gratuite sau care nu generează venit sunt excluse de la acumularea Milelor și/sau XP. Toate serviciile furnizate de Partenerii Non-Aerieni se califică pentru acumularea de Mile conform condițiilor indicate în Comunicarea Flying Blue. Orice serviciu oferit de Partenerii Non-Aerieni la tarifele reduse pentru angajați nu se califică pentru acumularea de Mile.

2.5 În cazul anulării zborurilor de către Air France, KLM și alți Parteneri SkyTeam sau alți Parteneri Aerieni, inclusiv, dar fără limitare din cauza condițiilor meteorologice, conflictelor de muncă sau motivelor de securitate, Membrul nu va acumula Mile și/sau XP.

2.6 Toate punctele XP, Milele și Premiile ulterioare trebuie acumulate și utilizate conform regulilor și instrucțiunilor cuprinse în Termenii și condițiile de față.

2.7 Membrul trebuie să călătorească efectiv pentru a acumula XP și Mile. Punctele XP și Milele nu vor fi acordate pentru bilete sau tranzacții nefolosite, confiscate, frauduloase, pierdute, expirate sau rambursate. Membrul poate acumula puncte XP și Mile numai pentru zborurile efectuate, chiar dacă Membrul cumpără bilete pentru alte persoane sau cumpără

mai multe locuri pe același zbor. Pentru zborurile operate de Air France și KLM, un Membru poate acumula Mile în cazul rezervării unui loc suplimentar plătit (inclusiv, dar fără limitare la o targă sau transportarea unui bagaj supradimensionat fragil în cabină), cu condiția ca locul suplimentar să fie rezervat sub același nume ca al Membrului și în aceeași clasă de rezervare ca a Membrului. În cazul unui transfer la un zbor alternativ din motive neprevăzute, Membrul va acumula puncte XP și Mile pentru zborul pe care Membrul l-a cumpărat inițial, nu pentru ruta zburată. Milele sunt acumulate pentru servicii și/sau opțiuni suplimentare doar dacă acestea sunt utilizate personal de către Membru. Contul Membrului poate fi creditat numai o dată pentru fiecare zbor efectuat și poate fi creditat numai o dată pentru fiecare serviciu folosit. Numărul de Mile atribuite va depinde de nivelul Membrului la momentul fiecărui zbor efectuat.

2.8 În cazul upgrade-urilor, punctele XP și Milele vor fi acordate pe baza biletului cumpărat inițial și nu pe baza clasei de călătorie în care s-a zburat.

2.9 În timp ce Societatea face orice încercare să ofere credit sau mile corespunzătoare, Membrul are responsabilitatea de a păstra documentele necesare, precum taloanele de îmbarcare și chitanțele necesare pentru creditare retroactivă.

2.10 Cu excepția cazului când se menționează altfel de către Societate sau Partenerii săi Aerieni și Non-Aerieni, inclusiv Partenerii SkyTeam, Membrii care sunt membri și ai altor programe de fidelitate trebuie să rețină că un singur program de fidelitate poate fi utilizat pentru acumulare și/sau valorificare per rezervare per membru, inclusiv, dar fără limitare, la utilizarea serviciilor și a beneficiilor legate de programul de fidelitate. În aceste cazuri, Membrii trebuie să aleagă între programele de fidelitate pentru fiecare zbor sau fiecare serviciu.

### 3 Utilizarea Milelor pentru Premii

3.1 Când un Membru a acumulat un număr suficient de Mile Premiu, acesta poate solicita un Premiu în scris, prin intermediul internetului sau telefonic numind beneficiarul, conform procedurilor care guvernează emiterea Premiilor din Comunicarea Flying Blue. Procedurile de rezervare și solicitare a Premiilor pot fi modificate de Societate.

3.2 Numai Membrul are dreptul de a solicita un Premiu. Membrul poate comanda un Premiu pentru el însuși sau pentru orice altă persoană desemnată de Membru la momentul solicitării Premiului, conform Termenilor și condițiilor Programului. În cazul în care Membrul nu este competent din punct de vedere legal (major sau minor), Premiul trebuie solicitat de tutorele sau reprezentantul legal al acestuia.

3.3 Air France și KLM nu vor răspunde pentru nicio pierdere, cheltuială (inclusiv, dar fără limitare la onorariile avocaților), accident sau inconvenient care pot apărea în legătură cu folosirea Premiilor sau ca urmare a oricărui defect sau oricărei incapacități a Premiilor comandate de la Parteneri.

3.4 Premiile pierdute, furate sau expirate nu pot fi rambursate, înlocuite sau extinse.

Premii oferite de compania aeriană

3.5 Biletele Premiu sunt valabile timp de 12 luni de la data emiterii, cu anumite excepții precum Ofertele Promoționale speciale sau cele declarate într-o anumită piață (informații

furnizate local). După emiterea biletului, Membrul poate, respectând condițiile, să modifice sau să anuleze biletul premiu înainte de decolarea primului său segment de zbor, și va face acest lucru conform procedurilor indicate de Comunicarea Flying Blue. După începerea călătoriei, numai data mai poate fi modificată. Aceste reguli nu se aplică în cazul Ofertelor Promoționale. În cazul neprezentării și după data de întoarcere, dacă nu s-a efectuat călătoria, Premiul oferit de compania aeriană nu mai este valabil și nu poate fi rambursat. Nu se va accepta niciodată modificarea beneficiarului. În funcție de tipul de Premii, se poate aplica o taxă administrativă în cazul modificării și/sau anulării, în modul descris în Comunicarea Flying Blue. Membrul are obligația de a consulta condițiile aplicabile de utilizare ale Premiului și, după caz, de a încheia asigurarea corespunzătoare pentru acoperirea situațiilor din cauza cărora trebuie să-și anuleze călătoria. Opțiunile suplimentare obținute cu Mile sunt supuse întotdeauna condițiilor companiei aeriene respective.

3.6 Toate Premiile oferite de compania aeriană trebuie utilizate pe rute operate de Air France, KLM și Partenerii Aerieni. Premiile oferite de compania aeriană pot fi limitate la anumite zboruri cu cod partajat Air France sau KLM. Milele sunt deduse atunci când este emis Premiul (bilet premiu sau Upgrade Premiu).

3.7 Pentru a călători cu un copil mai mic de doi (2) ani, un adult care călătorește cu un bilet premiu trebuie să facă rezervarea pentru infant la compania aeriană care a emis biletul Premiu, conform tarifelor aplicate de respectiva companie aeriană.

3.8 Un beneficiar care are dreptul la o reducere a tarifului de călătorie (copil, elev, vârstnic etc.) nu poate primi nicio reducere a numărului de Mile necesar pentru biletul premiu.

3.9 Biletele premiu și Upgrade Premiu nu sunt transferabile și nu pot fi folosite pentru o altă companie aeriană decât cea al cărei cod este indicat pe bilet, cu excepția cazului când se decide altfel de către compania aeriană, după bunul său plac.

3.10 Un Membru poate solicita un Upgrade Premiu pentru un zbor eligibil cu o companie aeriană care oferă acest Premiu, conform definiției din Comunicarea Flying Blue, cu condiția ca Membrul să aibă un bilet la preț întreg confirmat (nu pe lista de așteptare) și emis. Un Membru poate utiliza Milele pentru un singur Upgrade Premiu pe zbor. Este imposibilă deținerea unui Upgrade Premiu dublu de la Economy la First Class.

3.11 Membrul sau beneficiarul oricărui Premiu este responsabil de plata tuturor taxelor, onorariilor, obligațiilor și/sau costurilor suplimentare aplicabile, asociate cu emiterea sau folosirea unui Premiu (inclusiv costurile suplimentare de transport, după caz) și de obținerea documentelor de călătorie necesare pentru Premiul oferit de compania aeriană, inclusiv viză, vaccinare și asigurare. De asemenea, Membrul sau beneficiarul vor respecta orice reglementare legală sau impusă într-un anumit stat și vor verifica formalitățile vamale în vigoare în țara de destinație. Dacă biletul premiu nu mai este valabil și nu a fost folosit pentru transport, Membrul sau beneficiarul are dreptul la rambursarea taxelor și comisioanelor aferente îmbarcării propriu-zise. Cererea de rambursare a acestor sume poate fi transmisă direct online (rambursare gratuită) sau prin contactarea Centrului de Servicii Clienți al Flying Blue (se pot aplica taxe).

3.12 În funcție de Premiul respectiv, Premiile oferite de compania aeriană vor fi trimise la adresa de e-mail pusă la dispoziție de Membru sau ridicate din aeroportul selectat sau de la birourile de bilete din orașe care pot emite bilete premiu. Imediat ce a fost prelucrată cererea de solicitare a Premiului, Milele necesare pentru Premiu sunt debitate din contul Membrului conform baremului în vigoare la data solicitării, folosind Milele în ordinea

acumulării lor. Dificultățile interne pot duce la debitarea cu întârziere a conturilor. Dacă biletele sunt emise de birourile sau agențiile Air France sau KLM, Membrii trebuie să prezinte Cardul. Dacă persoana care ridică biletul nu este Membrul, respectiva persoană trebuie să prezinte, pentru fiecare bilet ridicat, pe lângă Cardul Membrului (sau o copie a acestuia), dovada identității Membrului și o declarație pe propria răspundere semnată de Membru, cu semnătura acestuia în original, prin care se autorizează ridicarea. Această procedură poate fi modificată sau suspendată de către Societate în orice moment. Societatea nu răspunde pentru întârzierile sau pierderile cauzate de serviciile poștale sau de procedurile vamale.

3.13 Biletele Premiu vor fi emise conform schemelor și condițiilor din Comunicarea Flying Blue. Toate biletele premiu fac obiectul modificării drepturilor aplicabile pentru traficul aerian sau deciziilor luate de companiile aeriene menționate mai sus, după bunul lor plac, pentru a închide segmentele de zbor.

3.14 Premiile sub formă de excedent de bagaj reprezintă cantitatea permisă de bagaj suplimentar peste cantitatea permisă normală pentru clasa de călătorie plătită sau statutul Membrului în cadrul Programului, conform definiției din Comunicarea Flying Blue. Premiile pentru excedent de bagaj sunt valabile numai pentru zborurile Air France, KLM și ale Partenerilor indicate în Comunicarea Flying Blue.

3.15 Biletele premiu nu vor fi utilizate pentru transportul târgilor medicale, a scaunelor pentru copii, însoțirea copiilor de către însoțitoarea de zbor sau pentru a obține un loc suplimentar.

Premii oferite de Partenerii Non-Aerieni

3.16 Orice Membru care deține numărul necesar de Mile valabile în acel moment poate beneficia de un Premiu pentru sine sau pentru oricare altă persoană indicată de Membru în condițiile și conform restricțiilor aduse la cunoștința Membrului. Orice beneficiar al unui Premiu trebuie să respecte cerințele legale privind utilizarea serviciului dorit (de exemplu, vârstă, permis de conducere) și trebuie să respecte condițiile impuse de Partenerul respectiv, în special cu privire la plățile de depozit pentru rezervări la Parteneri. Condițiile de modificare și anulare a Premiilor oferite de Partenerii Non-Aerieni sunt stipulate în Comunicarea Flying Blue.

## **4 Diverse**

4.1 Prezentele Termeni și condiții înlocuiesc toate documentele anterioare care conțin acești termeni și condiții și se aplică de la 1 aprilie 2018.