



## Conditions générales

### 1.1 Définitions

Sauf si le contexte l'exige autrement, les termes et expressions utilisés dans les présentes conditions générales sont définis de la façon suivante :

L'« Activité de Gain » est définie comme une activité grâce à laquelle le Membre peut gagner des Miles et/ou des XP au titre du Programme spécifié dans la Communication Flying Blue.

L'« Activité de Prolongation Totale » est définie comme une Activité qui récompense le Membre par des XP (sur les vols éligibles) ou toute autre Activité de Gain désignée comme une Activité de Prolongation Totale dans la Communication Flying Blue et qui étend par conséquent la validité de tous les Miles, comme les vols sur Transavia qui rapportent des Miles et le paiement avec les cartes de crédit co-brandées mentionnées dans la communication Flying Blue.

L'« Activité de Prolongation Partielle » est définie comme toute autre Activité de Gain qui n'est pas considérée comme une Activité de Prolongation Totale et qui étend par conséquent la validité de certains Miles seulement.

« Air France » est définie comme la Société Air France, société à responsabilité limitée, constituée en vertu du droit français, dont le siège social est situé au 45, rue de Paris, F-95747 Roissy CDG Cedex, France, et immatriculée au registre du commerce et des sociétés de Bobigny sous le numéro B 420 495 178.

Le « Billet Prime » est défini comme un billet d'avion pour un voyage qui est acquis en utilisant principalement des Miles.

La « Carte de Membre » ou « Carte » est définie comme la Carte de Membre du Programme (y compris les cartes numériques) émise et délivrée par la Société après acceptation par cette dernière de la demande d'adhésion au Programme.

Le « Centre de Service Clients » est défini comme toute unité de service dûment autorisée par la Société à fournir la gamme de services prévus dans le cadre du Programme.

La « Communication Flying Blue » est définie comme l'ensemble des moyens de communication utilisés dans le cadre du Programme, incluant, mais sans s'y limiter : les brochures du Programme, les informations, les lettres, les mailings directs, le site web et les formulaires d'adhésion.

Les « Conditions Générales » sont définies comme les présentes conditions générales régissant le Programme.

La « Date d'Adhésion » est définie comme la date à laquelle le formulaire d'adhésion du demandeur éligible est signé ou, dans le cas d'une adhésion effectuée sur Internet ou par e-mail,

la date à laquelle la demande est soumise à la Société par le biais des demandes en ligne ou e-mail du Programme.

La « Date de Première Activité », est définie comme la date à laquelle le Membre fait sa Première Activité de Gain dans le Programme après son adhésion.

La « Date de Qualification » est définie comme la Date de Première Activité ou la première date de la nouvelle Période de Qualification.

Les « Données personnelles » sont définies dans la politique de confidentialité de Flying Blue (<https://www.flyingblue.fr/fr/privacy-policy?country=FR>).

La « Famille Flying Blue » est définie comme un service offert aux Membres pour partager et mettre en commun collectivement leurs Miles.

« KLM » est définie comme Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. « KLM » : Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), société anonyme de droit néerlandais, registre d'Amsterdam 33014286, dont le siège social est sis à Amsterdamseweg 55, 1182 GP à Amstelveen, aux Pays-Bas.

Le « Membre » est défini comme un membre du Programme dont le nom figure sur la Carte et auquel a été attribué un numéro d'adhésion au Programme. Seuls les Membres peuvent bénéficier des services et avantages offerts dans le cadre du Programme.

Les « Miles » sont définis comme étant les Miles gagnés avec Air France, KLM, leurs Partenaires Aériens et leurs Partenaires Non-Aériens conformément aux procédures décrites dans la Communication Flying Blue. Les Miles peuvent être utilisés pour obtenir des Primes.

Le « Mot de passe » est défini comme le code d'authentification personnel qui donne accès au compte personnel du Membre.

Les « Offres Promotionnelles » sont définies comme les offres temporaires spéciales qui permettent à un Membre d'obtenir des XP et/ou des Miles supplémentaires et/ou d'obtenir des Primes Aériennes et/ou des Primes moyennant un nombre réduit de Miles.

Le « Partenaire » est défini comme les Partenaires Aériens et les Partenaires Non-Aériens.

Le « Partenaire Aérien » est défini comme toute compagnie aérienne, membre de SkyTeam ou non, dont les services permettent d'obtenir des XP (Points d'Expérience) et/ou des Miles et pour laquelle des Miles peuvent être dépensés comme spécifié dans la communication Flying Blue publiée régulièrement.

Le « Partenaire Non-Aérien » est défini comme un Partenaire autre qu'un Partenaire Aérien dont les services permettent de gagner ou d'utiliser des Miles conformément aux conditions décrites dans toute Communication Flying Blue régulièrement publiée.

Le « Partenaire SkyTeam » est défini comme toute compagnie aérienne membre de SkyTeam autre qu'Air France et KLM.

La « Période de Qualification » est définie comme étant la période qui commence le jour de la Date de Qualification. Elle s'étend sur une période maximale de douze (12) mois civils pleins.

Dans le cas d'un Membre ayant obtenu le nombre suffisant de XP pour accéder au niveau supérieur, une nouvelle Période de Qualification se déclenche le jour de ce changement de statut. Si le Membre n'a pas accès à un statut supérieur pendant la période des 12 mois civils pleins, une nouvelle Période de Qualification recommence.

La « Prime » est définie comme une prime obtenue avec des Miles, conformément aux procédures décrites dans la Communication Flying Blue.

La « Prime Aérienne » est définie comme toute prime disponible sur Air France, KLM, ou les Partenaires aériens. Les primes peuvent inclure des billets primes, des primes de surclassement ainsi que d'autres offres d'options proposées par les compagnies aériennes éligibles.

La « Prime de Surclassement » est définie comme une Prime qui permet de voyager dans la classe de transport supérieure à celle correspondant au billet payé.

Le « Programme » est défini comme le programme de fidélité Flying Blue proposé par la Société tel qu'il a été introduit en 2005 et conçu pour récompenser les Membres qui voyagent fréquemment avec Air France, KLM ou leurs Partenaires Aériens et les Membres qui utilisent les services qualifiants des Partenaires Non-Aériens.

La « SkyTeam » est définie comme une alliance de compagnies aériennes dont la liste des membres est disponible sur [www.skyteam.com](http://www.skyteam.com).

La « Société » est définie comme Air France et KLM qui sont propriétaires du Programme et gèrent le Programme.

Les « Vols Qualifiants » sont définis comme les vols effectués avec Air France, KLM, SkyTeam et tout Partenaire Aérien désigné comme tel dans la Communication Flying Blue, permettant à la fois d'obtenir des XP et de gagner des Miles.

Les « XP » sont définis comme les Points d'Expérience Flying Blue qui déterminent le niveau d'un Membre au sein du Programme. Le niveau d'un Membre dépend du nombre de XP obtenu durant une période donnée. Les critères de qualification ainsi que les services et les avantages attachés à chaque niveau sont décrits dans la Communication Flying Blue. Les XP s'obtiennent sur les vols d'Air France, de KLM, des Partenaires SkyTeam, des autres Partenaires Aériens désignés comme tels par Flying Blue ainsi que pour toute autre activité permettant d'obtenir des XP telle que mentionnée dans la Communication Flying Blue.

## **1.2 Généralités**

1.2.1 Les Conditions Générales régissent les relations contractuelles entre la Société et chaque Membre. La Société, agissant de bonne foi, se réserve le droit d'annuler ou de remplacer le Programme ou d'en transférer la propriété et se réserve le droit de modifier ou d'amender à tout moment le Programme, les Conditions Générales, la Communication Flying Blue, la structure d'accumulation des Miles et des XP, la structure des Primes, la structure d'utilisation des Miles, la participation de tout Partenaire au Programme ou les procédures relatives au Programme telles que décrites dans les documents du Programme. Les modifications apportées aux présentes Conditions Générales seront notifiées par le biais de la Communication Flying Blue. Si un Membre n'accepte pas les

modifications apportées au Programme, ce Membre pourra résilier son adhésion conformément à l'alinéa 1.2.2.

- 1.2.2 Chaque partie peut résilier le contrat par écrit à tout moment, conformément aux Conditions Générales. Les Conditions Générales resteront en vigueur même après la résiliation de la relation contractuelle. À la réception de la demande de résiliation, la Société met fin à l'adhésion, et le Membre disposera alors de six (6) mois à compter de la date de réception de la demande de résiliation ou jusqu'à la date de validité des Miles applicables pour utiliser les Miles accumulés, selon ce qui se produit en premier. Après cette date, tous les Miles non utilisés expirent. Si le Membre fait une fausse déclaration ou s'il enfreint ces Conditions Générales (en particulier, l'article 1.4.8), comme énoncé dans la Communication Flying Blue, tous les Miles et/ou les XP expirent dès que la Société émet l'avis de résiliation.
- 1.2.3 La Société s'efforcera dans la mesure du possible d'informer au préalable les Membres de toute cessation du Programme.
- 1.2.4 La Société fera tous les efforts pour veiller à ce que les Primes, les avantages et les possibilités de gagner des XP et/ou d'obtenir des Miles, présentés aux Membres comme étant disponibles, le soient effectivement. Toutefois, la Société ou ses Partenaires pourront unilatéralement limiter le nombre de Primes disponibles et ne pourront ni garantir ni assurer que les avantages susmentionnés seront disponibles. Un Membre pourra par conséquent constater qu'il n'y a pas de disponibilité sur un vol donné ou qu'une Prime particulière n'est pas disponible.
- 1.2.5 Toutes les Primes et tous les avantages sont soumis à des modifications et à la disponibilité, y compris des dates d'indisponibilité mentionnées dans la Communication Flying Blue. Des restrictions et/ou des modifications locales sont susceptibles de s'appliquer.
- 1.2.6 Les Primes, les avantages et les possibilités de gagner des XP et/ou d'obtenir des Miles et/ou de dépenser des Miles seront soumis aux conditions générales du Partenaire fournissant les services. Le Membre est réputé avoir accepté les conditions générales du Partenaire au moment où il demande un service ou dépense des Miles. Les présentes Conditions Générales sont mises à la disposition de ce Partenaire par le Membre sur demande. Tous les vols Air France seront soumis aux conditions de transport d'Air France, qui peuvent être consultées sur [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com). Tous les vols KLM seront soumis aux conditions de transport de KLM qui peuvent être consultées sur [www.klm.com](http://www.klm.com). Tous les vols des Partenaires Aériens seront soumis aux conditions de transport du Partenaire Aérien concerné.
- 1.2.7 La Société ou ses Partenaires se réservent le droit de faire des Offres Promotionnelles destinées à des groupes de Membres en fonction de leurs activités dans le Programme, incluant mais sans s'y limiter, les activités de vol, les activités de séjour à l'hôtel et les activités de location de voiture. Les Offres Promotionnelles ne peuvent être cumulées avec d'autres Offres Promotionnelles. L'Offre Promotionnelle qui est la plus avantageuse pour le Membre sera appliquée.
- 1.2.8 Le statut du Programme auquel un Membre peut accéder sera déterminé par le nombre de XP accumulés durant la Période de Qualification. Si un Membre atteint le statut supérieur suivant pendant la Période de Qualification, le nombre approprié de XP sera

déduit du compteur de XP du Membre et le Membre passera au statut supérieur. Si un Membre n'obtient pas le nombre de XP requis pour passer au statut supérieur, mais un nombre de XP suffisant pour conserver son statut actuel, le nombre approprié de XP sera déduit à l'issue de la Période de Qualification. Si un Membre n'obtient pas le nombre de XP requis pour conserver son statut actuel, le Membre sera rétrogradé au niveau précédent et le nombre approprié de XP sera déduit à l'issue de la Période de Qualification. Si un Membre Explorer n'atteint pas le statut supérieur pendant la Période de Qualification, le compteur de XP du Membre sera remis à zéro à l'issue de la Période de Qualification.

- 1.2.9 Pour les Membres Explorer âgés de 18 ans et plus, les Miles sont valables deux (2) ans. Passée cette période, la Société annulera les Miles ne présentant pas d'Activité de Gain qui prolonge la validité des Miles. La validité de tous les Miles sera prolongée de deux (2) ans après une Activité de Prolongation Totale, par conséquent les Miles expireront deux (2) ans après la dernière Activité de Prolongation Totale. Seuls les Miles gagnés après la dernière Activité de Prolongation Totale seront étendus suite à une Activité de Prolongation Partielle. L'information de la/des date(s) de validité des Miles est disponible en ligne sur le compte du Membre.
- 1.2.10 Si un Membre n'a pas accumulé de XP ou de Miles pendant une période de cinq (5) ans, ou s'il n'y a pas d'Activité de Gain dans les 2 ans qui suivent l'adhésion, la Société se réserve le droit de résilier l'adhésion unilatéralement.
- 1.2.11 Le relevé d'Activité, le compteur de Miles et/ou le compteur de XP pourront être consultés sur le compte en ligne du Membre.
- 1.2.12 En cas de décès d'un Membre, la Société clôturera le compte dudit Membre et annulera tous les Miles et/ou les XP accumulés par ce Membre dès réception du certificat de décès.

### **1.3 Adhésion**

- 1.3.1 Sous réserve des législations locales et d'une autorisation parentale ou du tuteur, le cas échéant, le Programme est ouvert aux personnes physiques âgées de deux (2) ans et plus, ayant une adresse postale dans un pays dans lequel le Programme est ouvert à l'adhésion. Les sociétés, les organismes non constitués en société ou toute autre entité juridique sont strictement exclus de la participation au programme.
- 1.3.2 Un Membre ne peut souscrire qu'une seule adhésion et le Membre ne pourra avoir qu'un (1) seul compte à son nom. En cas de doublon, le compte avec la quantité de XP et/ou de Miles la moins élevée sera annulé et tous les XP et/ou Miles accumulés sur ce compte seront transférés sur l'autre compte.
- 1.3.3 En adhérant au Programme, le Membre accepte de recevoir la Communication Flying Blue qui fait partie intégrante du Programme. Le Membre est tenu de fournir à la Société une adresse postale exacte et une adresse électronique où la Carte et la Communication Flying Blue peuvent être reçues. En cas de changement d'adresse postale ou d'adresse électronique d'un Membre, ce dernier en avertira la Société par écrit ou via le site web du Programme sans délai. Ce changement d'adresse devra porter la signature ou le mot de passe du Membre, selon le cas.

- 1.3.4 Toute personne éligible souhaitant adhérer au Programme, ou le tuteur légal ou le représentant si le demandeur est mineur, doit remplir une demande d'adhésion individuelle au programme en ligne pour créer un compte Flying Blue. Toute personne demandant l'adhésion au Programme est réputée avoir pris connaissance et accepté les présentes Conditions Générales.
- 1.3.5 La Société se réserve le droit de refuser l'adhésion à toute personne ne remplissant pas les conditions requises pour participer au Programme.
- 1.3.6 Toute personne dont la demande d'adhésion a été acceptée par la Société obtiendra un compte individuel, un numéro d'adhérent et un mot de passe permettant d'accéder aux services Flying Blue en ligne et à tout autre service décrit dans la Communication Flying Blue. Le numéro d'adhérent sera nécessaire pour toute demande relative au compte. Le mot de passe sera communiqué au Membre, et uniquement au Membre. Le Membre est responsable de l'utilisation du mot de passe et s'engage à ne pas divulguer le mot de passe à un tiers. Le Membre est seul responsable du maintien de la confidentialité du Mot de passe, de la restriction de l'accès au compte et, plus généralement, de l'équipement par le biais duquel le Membre se connecte au compte. En conséquence, toute opération effectuée à partir du compte du Membre est réputée avoir été effectuée par le Membre.

#### **1.4 Conformité avec le Programme**

- 1.4.1 Le Membre garantit l'exactitude de toutes les informations données, incluant mais sans s'y limiter son adresse postale et son adresse électronique, et il sera seul responsable de toute information erronée, incomplète ou obsolète. L'ensemble des données, y compris les données personnelles, seront utilisées et échangées par Air France, KLM et les Partenaires pour le bon fonctionnement du Programme.
- 1.4.2 Le Membre devra fournir sur demande la preuve de son identité. Tout défaut de réponse à cette demande dans un délai de trente (30) jours entraînera automatiquement la suspension ou la résiliation de l'adhésion en question et la perte de tous les XP et Miles accumulés.
- 1.4.3 Tous les XP et Miles, ainsi que les Primes consécutives, doivent être obtenus, gagnés et utilisés conformément aux règles et aux directives des présentes Conditions Générales. La Société détient l'autorité finale pour décider si une Activité de Gain permet d'obtenir des XP et/ou des Miles.
- 1.4.4 Les XP et/ou Miles ne seront pas octroyés pour des transactions ou des billets non utilisés, confisqués, frauduleux, perdus, expirés ou remboursés. Les XP et Miles ne seront pas octroyés lorsqu'une personne tente d'utiliser des billets en s'identifiant frauduleusement, en utilisant le nom et les coordonnées d'un Membre.
- 1.4.5 La perte ou le vol d'une Carte de Membre, y compris de la carte numérique, doit être immédiatement signalé auprès du Centre de Service Clients. En cas de perte ou de vol signalé de la Carte de Membre, ou dans le cas où le Membre signale que sa Carte est endommagée, ladite Carte sera remplacée. La Société décline toute responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de la Carte ou en cas de non-respect par le Membre de la présente disposition.

- 1.4.6 Toutes les demandes de crédit rétroactif de XP et/ou de Miles devront être effectuées dans les six (6) mois suivant le vol ou la transaction en question. Les demandes rétroactives concernant les Partenaires devront être envoyées au Centre de Service Clients par courrier normal ou effectuées directement sur les sites web des Partenaires et doivent être appuyées par les documents pertinents, conformément aux procédures telles que définies dans la Communication Flying Blue. En outre, la Société se réserve le droit de réclamer à tout moment toutes les pièces justificatives des Miles et des XP accumulés. Les documents soumis au Centre de Service Clients ne peuvent pas être renvoyés, il est donc conseillé au Membre de conserver des copies de ces documents.
- 1.4.7 Le compte Flying Blue, les XP, les Primes, le niveau de statut et les Miles gagnés par le Membre ne peuvent en aucune circonstance être transférés, légués, cédés, vendus ou cumulés, à titre onéreux ou non, avec le compte des Miles d'une autre personne, qu'elle soit ou non Membre du Programme, ou avec tout autre compte appartenant au Membre, sauf s'il s'agit d'une Famille Flying Blue telle que décrite dans la section 4 ci-après et/ou tel que prévu par la Société et spécifié dans la Communication Flying Blue. Les contrevenants, y compris tout passager utilisant des Primes achetées ou troquées, pourront être tenus de payer des dommages et intérêts ainsi que les frais de justice. Les XP, Miles et les Primes n'ont pas de valeur en espèces et ne peuvent en aucun cas être échangés contre des espèces.
- 1.4.8 La violation des conditions générales de transport ou tarifaires d'Air France, de KLM ou de tout Partenaire Aérien, y compris SkyTeam, des conditions générales des Partenaires Non-Aériens, la violation substantielle des Conditions Générales, l'abus du Programme, y compris le non-respect des politiques et procédures du Programme, la vente ou le troc de Primes ou de billets ou toute fausse déclaration des faits s'y rapportant, la conduite inappropriée, y compris tout comportement inconvenant ou harcèlement à l'égard de tout employé d'Air France, KLM ou de leurs Partenaires, un comportement indiscipliné à bord ou dans les salons, ou tout refus d'honorer les instructions d'un employé, ou si le Membre est dûment inscrit sur la liste des personnes interdites d'embarquement à bord des avions de la Compagnie, peut entraîner la résiliation du compte du Membre et sa future disqualification du Programme, la perte de tous les XP et Miles accumulés, l'annulation des Primes précédemment émises mais non utilisées et le paiement par le Membre ou le passager de l'intégralité du tarif applicable pour tout segment parcouru avec des Primes qui ont été utilisées de manière abusive.
- 1.4.9 La Société se réserve le droit d'engager les poursuites judiciaires qui s'imposent et qu'elle jugera nécessaires contre le Membre quant à l'exécution de l'une des conditions régissant le Programme, et pourra recouvrer des dommages et intérêts, les honoraires d'avocat et les frais de justice.
- 1.4.10 Les employés ou les dirigeants, ou leurs héritiers ou ayants-droit, de toute compagnie aérienne, de toute agence de voyage, ou de toute personne morale ayant une activité de voyageur ou agissant pour le compte d'un voyageur, ne peuvent se prévaloir des présentes Conditions Générales en gagnant des Miles ou en obtenant des Primes, ni de leur statut dans le Programme, pour des services offerts par Air France, KLM ou l'un quelconque de leurs Partenaires à des prix spéciaux, des tarifs réduits pour les employés ou des tarifs réduits pour les professionnels de l'industrie du voyage.

## **1.5 Données Personnelles**

- 1.5.1 Toutes les Données Personnelles relatives à la participation des Membres au Programme seront traitées et utilisées à des fins nécessaires à la mise en œuvre du Programme dans le respect de la législation visant à la protection des données comme les lois néerlandaises et françaises de protection des données à caractère personnel (la loi néerlandaise « Wet Bescherming Persoonsgegevens » et la loi française du 6 janvier 1978, modifiée par la loi du 6 août 2004 et toute modification ultérieure, ainsi que le Règlement général sur la protection des données (RGPD) (Règlement UE2016/679)).
- 1.5.2 Les Données Personnelles seront utilisées et échangées par Air France, KLM et leurs Partenaires comme l'exige le fonctionnement du Programme (y compris à des fins d'audit, comme détaillé à l'article 1.6 ci-dessous). De plus, afin de permettre à Air France, KLM et leurs Partenaires d'offrir des produits et des services, ainsi qu'à des fins directes de marketing ou de communication et dans la mesure où le Membre a consenti à ces fins, les informations concernant le Membre et la participation du Membre au Programme peuvent être échangées confidentiellement entre Air France, KLM et leurs Partenaires pour leur usage exclusif. Pour en savoir plus, nous vous renvoyons à la politique de confidentialité de KLM sur [www.klm.com](http://www.klm.com), ainsi qu'à la politique de sécurité et de confidentialité d'Air France sur [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com).

## **1.6 Audit**

- 1.6.1 La Société se réserve le droit d'auditer tous les comptes du Programme, à tout moment, et sans préavis notifié aux Membres, afin de s'assurer du respect des règles du Programme et des conditions de transport applicables et/ou aux tarifs.
- 1.6.2 Au cas où un audit révélerait des irrégularités ou des violations, le traitement et/ou l'utilisation des Primes, des XP et l'accumulation des Miles pourront être reportés par la Société jusqu'à ce que lesdites irrégularités ou violations aient été résolues de manière satisfaisante pour la Société. En attendant cette résolution, il pourra être interdit aux Membres de dépenser des Miles, d'accéder aux salons et d'utiliser des Primes, services ou avantages liés au Programme, à l'entière et unique discrétion de la Société.
- 1.6.3 La Société se réserve le droit d'informer les agents de sécurité d'Air France, de KLM, de Partenaires SkyTeam ou de tout autre Partenaire d'un écart de conduite grave de la part d'un Membre ou d'irrégularités sur le compte d'un Membre.
- 1.6.4 La Société se réserve le droit d'échanger des informations avec des Partenaires ou leurs agents à des fins d'audit.

## **1.7 Responsabilité**

- 1.7.1 La Société décline toute responsabilité quant à tout préjudice, décès, retard, blessure ou perte découlant de ou en relation directe avec les services, les Primes ou les avantages fournis par les Partenaires Aériens ou Non-Aériens dans le cadre du Programme, à l'exclusion des dommages ou pertes résultant de négligences commises par la Société, ou provoqués par cette dernière avec l'intention de causer lesdits dommages, sauf disposition contraire de la Convention de Varsovie (telle qu'amendée) ou de la

Convention de Montréal, selon celle qui est applicable. Toute réclamation doit être soumise directement auprès du Partenaire concerné. Les Membres ne pourront en aucun cas former une demande de dommages-intérêts contre la Société à la suite de modifications spécifiques imposées par la législation propre à chaque pays.

- 1.7.2 Sauf disposition contraire contenue dans les clauses 1.2 et 1.7.1 ci-dessus, la Société ne pourra en aucun cas être tenue responsable de pertes ou dommages résultant de la résiliation ou du changement du Programme, ou du retrait du Programme d'Air France, KLM ou de l'un des Partenaires. La Société fera son possible pour informer les Membres de tels changements ou retraits, dans les meilleurs délais.
- 1.7.3 Si la Société ou tout Partenaire refuse à tort de créditer un Membre de XP et/ou de Miles accumulés, de Primes, ou de tout autre avantage, le recours exclusif dont dispose ledit Membre sera la délivrance des XP et/ou Miles accumulés, des Primes ou de l'avantage refusés à tort par la Société, si ces derniers sont disponibles, ou de tout autre avantage comparable, alternatif et raisonnable que la Société déterminera, ou le re-créditement des Miles dépensés, au choix du Membre. Enfin, à déterminer à la discrétion de la Société, tout autre avantage raisonnable, alternatif et comparable peut être mis à la disposition du Membre dans de tels cas.
- 1.7.4 Les lois applicables dans certains pays pourront imposer des restrictions sur les conditions régissant la mise en œuvre du Programme ou l'adhésion au Programme. Du fait de lois et réglementations locales, la Société pourrait ne pas pouvoir mettre à disposition le Programme ou certaines parties de ce dernier dans certains pays ou à l'attention de certaines personnes. La Société ne pourra être tenue responsable lorsqu'elle se conformera aux dites lois locales et, en conséquence, elle se réserve le droit de résilier la participation d'un Membre au Programme et d'annuler les XP et/ou les Miles que ledit Membre pourra avoir accumulés.
- 1.7.5 Le Membre sera uniquement et exclusivement responsable, pour l'indemnisation complète de la Société, de toute réclamation de tiers, y compris les Partenaires et les autorités fiscales compétentes, découlant de ou en relation avec sa participation au Programme. Le Membre reconnaît que certaines Primes, avantages et opportunités de gagner des XP et d'obtenir des Miles sont offerts par des Partenaires, pour lesquels la Société n'accepte aucune responsabilité ou obligation, quelle qu'elle soit.

## **2 Gagner des Miles et des XP**

- 2.1 Les Miles et/ou les XP acquis par le Membre seront crédités sur le compte du Membre, indépendamment de l'identité de la personne ou de l'entité ayant payé les billets ou les services, à la condition que ledit Membre ait donné son numéro de Membre lors de la réservation du vol et au moment de l'émission du billet, lors de l'enregistrement de son vol, et/ou à la signature du contrat de fourniture des services avec un Partenaire. Les Membres assument exclusivement la responsabilité d'informer tout tiers ou toute personne morale payant les billets, la transaction ou les services, y compris, mais sans s'y limiter, l'employeur du Membre, en ce qui concerne les Miles, les XP et, ou les avantages obtenus dans le cadre du Programme.
- 2.2 Chaque Membre doit vérifier que les Miles et/ou les XP ont bien été crédités sur son compte de Membre.

- 2.3 La Société se réserve le droit de débiter le compte de tout Membre qui aurait acquis des Miles et/ou des XP de façon indue.
- 2.4 Les vols donnent droit à l'accumulation de Miles et/ou de XP, conformément aux conditions indiquées dans la Communication Flying Blue. L'accumulation de XP et/ou de Miles peut être réduite ou exclue sur certaines classes de réservation, certains types de tarifs ou certains numéros de vol sur des vols opérés par Air France, KLM ou des Partenaires Aériens, comme spécifié dans la Communication Flying Blue. Sont notamment exclus de l'accumulation de Miles et/ou de XP les voyages effectués avec des Billets Primes, les tarifs préférentiels accordés aux professionnels de l'industrie du voyage, les billets gratuits ou non commerciaux. Tous les services fournis par des Partenaires Non-Aériens donnent droit à l'accumulation de Miles et/ou de XP, aux conditions spécifiées dans la Communication Flying Blue. Tout service proposé par des Partenaires Non-Aériens à des tarifs préférentiels employés ne donne pas droit à l'accumulation de Miles et/ou de XP.
- 2.5 En cas d'annulation de vols par Air France, KLM et les Partenaires SkyTeam et/ou d'autres Partenaires Aériens, incluant mais sans s'y limiter les annulations dues à des intempéries, à des conflits de travail ou à des raisons de sécurité, le Membre ne gagnera pas de Miles, ni n'obtiendra de XP.
- 2.6 Tous les XP et Miles, ainsi que les Primes consécutives, doivent être obtenus, gagnés et utilisés conformément aux règles et aux directives des présentes Conditions Générales.
- 2.7 Le Membre doit effectivement voyager pour obtenir des XP et gagner des Miles. Les XP et les Miles ne seront pas octroyés sur des billets non utilisés, confisqués, frauduleux, perdus, obsolètes ou remboursés. Le Membre peut obtenir des XP et gagner des Miles uniquement pour le vol qu'il a lui-même effectué, même si le Membre achète des billets pour d'autres personnes ou plusieurs sièges sur un même vol. Sur les vols opérés par Air France ou KLM, le Membre peut accumuler des Miles en cas de réservation de siège (payé) supplémentaire, y compris mais sans s'y limiter, pour une civière, le transport d'un objet volumineux fragile en cabine, à condition que le siège supplémentaire soit réservé au même nom que le Membre et dans la même classe de réservation que celle du Membre. En cas de transfert sur un autre vol du fait de circonstances imprévues (et non du fait du Membre), le Membre obtiendra des XP et gagnera des Miles pour le vol sur lequel il a acheté son billet à l'origine, et non sur le trajet effectivement réalisé. Les Miles sont accumulés sur les services et/ou les options supplémentaires uniquement s'ils sont utilisés personnellement par le Membre. Le compte du Membre ne pourra être crédité qu'une seule fois pour chaque vol effectué, et qu'une seule fois pour chaque service utilisé. Le nombre de Miles attribués sera basé sur le niveau du Membre au moment de chaque vol effectué.
- 2.8 En cas de surclassement, les XP et/ou les Miles seront accordés sur la base du prix du billet initial acquitté, et non pour la classe de réservation dans laquelle le vol a été effectué.
- 2.9 Même si la Société s'efforcera dans la mesure du possible d'octroyer un crédit ou un nombre de Miles précis, le Membre est tenu de conserver les documents nécessaires tels que les cartes d'embarquement et les reçus passagers, requis pour obtenir un crédit rétroactif.

- 2.10 Sauf indication contraire donnée par la Société ou par ses Partenaires Aériens ou Non-Aériens, parmi lesquels les Partenaires SkyTeam, les Membres qui adhèrent également à d'autres programmes de fidélité ne pourront utiliser qu'un seul programme de fidélité par réservation et par Membre pour l'accumulation, et/ou pour la reprise des Miles, incluant mais sans s'y limiter l'utilisation de services et d'avantages liés audit programme de fidélité. Dans de tels cas, les Membres seront tenus de choisir leur programme pour chaque vol ou chaque service. Une fois qu'une réservation est créditée sur le compte Flying Blue (même avec zéro Miles / zéro XP), elle ne peut être retirée à la demande du Membre.

### **3 Utiliser des Miles pour obtenir des Primes**

#### **3.1 Généralités**

- 3.1.1 Lorsqu'un Membre a accumulé un nombre suffisant de Miles, ledit Membre peut demander une Prime en ligne ou par téléphone, en donnant le nom du bénéficiaire, conformément aux procédures régissant l'émission des Primes, décrites dans la Communication Flying Blue. La réservation d'une Prime et les procédures relatives à la demande pourront être modifiées par la Société.
- 3.1.2 Seul le Membre est habilité à demander une Prime, soit pour lui-même, soit pour toute autre personne désignée par le Membre au moment de la demande de Prime, sous réserve des Conditions Générales du Programme. Dans le cas où le Membre est légalement incapable (majeur ou mineur pour quelque raison que ce soit), la Prime doit être demandée par le tuteur légal ou le représentant du Membre.
- 3.1.3 Les Primes perdues, volées ou expirées ne pourront être remboursées, remplacées ou prolongées.
- 3.1.4 Le Membre ou le bénéficiaire d'une Prime est responsable du paiement de toutes les taxes applicables, des frais de vente et d'après-vente, des prélèvements et/ou des suppléments associés à l'émission, la modification, l'annulation ou l'utilisation d'une Prime (y compris les suppléments du transporteur le cas échéant) et de l'obtention des documents de voyage nécessaires pour la Prime de la compagnie aérienne, y compris (le cas échéant) les visas, les certificats de vaccination et les cartes d'assurance. De plus, le Membre ou le bénéficiaire devra se conformer à toutes les réglementations spécifiques locales, qu'elles soient requises de façon légale ou de toute autre façon et vérifier les formalités douanières en vigueur.
- 3.1.5 Dès que la demande de Prime a été traitée, les Miles nécessaires pour l'obtention de la Prime sont débités du compte du Membre, conformément au barème en vigueur à la date de la demande.

#### **3.2 Primes Aériennes**

- 3.2.1 Tous les vols effectués avec des billets Primes doivent être effectués sur des itinéraires opérés par Air France, KLM, et les Partenaires Aériens. Les Primes aériennes peuvent être limitées aux vols en code partagé, desservis par Air France ou KLM.

- 3.2.2 Les billets Primes ne peuvent être endossés et ne peuvent être utilisés sur une compagnie aérienne autre que celle dont le code est indiqué sur le billet, sauf disposition contraire de la compagnie aérienne concernée et à son entière discrétion. Tous les billets Prime sont soumis à des changements dans la réglementation du trafic aérien, ou à des décisions prises par les compagnies aériennes applicables, à leur entière discrétion.
- 3.2.3 Les Primes aériennes sont émises conformément aux programmes et conditions spécifiés dans la Communication Flying Blue.
- 3.2.4 Les Primes aériennes pour la cabine première classe d'Air France sont réservées aux statuts sélectionnés, comme indiqué dans la Communication Flying Blue.

#### Emission de Billets Primes

- 3.2.5 Selon la Prime concernée, les Primes aériennes seront envoyées par e-mail au Membre ou pourront être retirées physiquement dans certains aéroports ou guichets de ville autorisés à émettre des Billets Primes.
- 3.2.6 Si les Billets Primes sont émis par les guichets d'Air France ou de KLM, les Membres doivent présenter leur Carte. Si la personne retirant le Billet Prime n'est pas le Membre lui-même, cette personne devra présenter, lors de la remise de chaque billet et en plus de la Carte du Membre (ou d'une copie de cette Carte), un justificatif ou une pièce d'identité du Membre et une attestation signée par ledit Membre, portant sa signature originale et autorisant ladite remise. Cette procédure peut être modifiée ou suspendue à tout moment par la Société.
- 3.2.7 Les Billets Primes sont valables pendant une période de douze (12) mois à partir de la date d'émission du Billet Prime, sauf exceptions, telles que des Offres Promotionnelles spéciales ou des offres faites sur un marché spécifique (informations fournies localement).

#### Annulation et modification des Billets Primes

- 3.2.8 La modification volontaire du voyage entraîne l'annulation du billet original et la revente d'un nouveau billet.
- 3.2.9 Une fois le que le billet a été émis, un Membre peut, sous conditions, modifier ou annuler son Billet Prime avant le départ du premier segment de vol et doit le faire conformément aux procédures telles que définies dans la Communication Flying Blue. Une fois le voyage commencé, seuls les vols non utilisés à l'avenir peuvent être annulés et faire l'objet d'un remboursement du billet. Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de non-présentation et d'offres promotionnelles.
- 3.2.10 Si un Billet Prime n'a pas été utilisé et a expiré depuis, le Membre ou le bénéficiaire a droit au remboursement des taxes et des frais d'aéroport, dont le paiement est lié à l'embarquement effectif du passager conformément à la réglementation applicable. La demande de remboursement de ces montants peut être soumise en contactant le service client Flying Blue.
- 3.2.11 En cas de non-présentation, les règles de la Société ou du Partenaire s'appliquent selon le cas.

### Ad-hoc

- 3.2.12 Pour voyager avec un enfant âgé de moins de deux (2) ans, l'adulte voyageant avec un Billet Prime devra effectuer une réservation pour le bébé auprès de la compagnie aérienne sur laquelle le Billet Prime est émis, aux conditions tarifaires applicables de ladite compagnie.
- 3.2.13 Un bénéficiaire ayant droit à une réduction pour enfant se verra accorder une réduction du nombre de Miles requis pour les Billets Primes, comme spécifié dans la Communication Flying Blue. Un bénéficiaire ayant droit à une réduction en fonction de sa catégorie de voyage (enfant, étudiant, personne du troisième âge, etc.) ne pourra obtenir une réduction du nombre de Miles requis pour le Billet Prime, sauf indication contraire dans la Communication Flying Blue.
- 3.2.14 Un changement de bénéficiaire n'est pas possible.

### Primes de Surclassement

- 3.2.15 Un Membre pourra demander une Prime de Surclassement sur les vols éligibles des compagnies aériennes offrant cette possibilité, tel que défini dans la Communication Flying Blue, à la condition qu'il ait un billet émis et confirmé en plein tarif (et ne se trouve donc pas sur une liste d'attente).
- 3.2.16 Une seule Prime de Surclassement (une cabine) est possible par vol et par passager par un Membre utilisant des Miles.

### Services additionnels

- 3.2.17 Certains services supplémentaires, tels que la franchise bagages supplémentaire et d'autres services, peuvent être obtenus avec des Miles et sont toujours soumis aux conditions de la compagnie aérienne concernée, telles que décrites dans la Communication Flying Blue. L'accès à ces services peut varier en fonction de l'itinéraire, de la compagnie aérienne, de la configuration de l'avion utilisé et de la disponibilité.

## **3.3 Primes Non-Aériennes**

- 3.3.1 Tout bénéficiaire d'une Prime devra avoir satisfait aux exigences légales requises pour l'utilisation du service souhaité, selon le cas (comme l'exigence relative à l'âge ou au permis de conduire), et devra se conformer aux conditions du Partenaire concerné, notamment pour ce qui concerne les acomptes versés sur des réservations prises auprès de Partenaires.
- 3.3.2 Les conditions de modification et d'annulation des Primes Non-Aériennes sont décrites dans la Communication Flying Blue.

## **4 Famille Flying Blue**

- 4.1 Généralités : Il est convenu que les conditions de la Famille Flying Blue décrites ci-dessous dérogent à certaines dispositions générales du Programme décrites ci-dessus.

- 4.2 Compte Famille Flying Blue : Un compte Famille Flying Blue peut être ouvert par un Membre du Programme âgé de 18 ans ou plus, qui sera désigné comme le « Référent de la Famille Flying Blue ». Un compte Famille Flying Blue est considéré comme créé dès lors qu'au moins un (1) Membre du Programme accepte de devenir un Membre de la Famille Flying Blue.
- 4.3 Membres de la Famille Flying Blue : La Famille Flying Blue peut être composée d'un maximum de huit (8) personnes, y compris le Référent de la Famille Flying Blue, avec un maximum de deux (2) adultes (âgés de 18 ans ou plus) et six (6) enfants (âgés de moins de 18 ans). Ni le Référent de la Famille Flying Blue, ni un Membre de la Famille Flying Blue ne peuvent faire partie d'une autre Famille Flying Blue.
- 4.4 Invitation du Référent de la Famille Flying Blue : Le Référent de la Famille Flying Blue ne peut inviter, par la suite, que des personnes déjà Membres du programme : les Membres de la Famille Flying Blue. Si un Membre invité n'accepte pas l'invitation de la Famille Flying Blue dans un délai de quatorze (14) jours suivant ladite invitation, celle-ci est nulle. Le Référent de la Famille Flying Blue peut à tout moment retirer l'invitation, si elle n'a pas déjà été acceptée, et choisir d'envoyer une invitation à un autre Membre.

#### **4.5 Durée**

- 4.5.1 Le compte Famille Flying Blue sera créé pour une durée minimale de six (6) mois. Les Membres de la Famille Flying Blue rejoignent une Famille Flying Blue pour une période minimale de six (6) mois. Le Référent de la Famille Flying Blue peut retirer tout Membre de la Famille Flying Blue après un délai de six (6) mois suivant la date d'adhésion à la Famille Flying Blue. Le Référent de la Famille Flying Blue peut fermer le compte Famille Flying Blue après un délai de six (6) mois suivant sa date de création. Si un Membre mineur de la Famille Flying Blue atteint l'âge de dix-huit (18) ans, et que dans la Famille Flying Blue concernée il y a déjà les 2 (deux) adultes attribués (y compris le Référent de la Famille Flying Blue), le Membre Mineur de la Famille Flying Blue qui vient d'avoir dix-huit (18) ans sera automatiquement retiré du compte de la Famille Flying Blue à la date de son anniversaire.
- 4.5.2 En cas de décès du Référent de la Famille Flying Blue, conformément à l'article 1.2.12 ci-dessus, la Société fermera le compte de Membre du Référent de la Famille Flying Blue et annulera tous ses Miles gagnés dès réception du certificat de décès. Ainsi, le compte Famille Flying Blue, y compris tous les Miles transférés du ou des Membres de la Famille Flying Blue, sera ensuite annulé.
- 4.5.3 En cas de décès d'un Membre de la Famille Flying Blue et suite à la fermeture de son compte par la Société, conformément à l'article 1.2.12 ci-dessus, le Membre de la Famille Flying Blue sera automatiquement supprimé du compte de la Famille Flying Blue.
- 4.6 Les Miles de la Famille Flying Blue : Une fois le compte Famille Flying Blue créé, les Miles gagnés par chaque Membre de la famille Flying Blue seront affichés sur le compte du Référent de la Famille Flying Blue. Le Référent de la Famille Flying Blue peut, à sa seule discrétion, utiliser tout ou partie des Miles d'un (ou plusieurs) Membre(s) de la Famille Flying Blue et les transférer sur le compte personnel du Référent de la famille Flying Blue. Le nombre de Miles transférés ne sera alors plus disponible sur le compte du Membre de la Famille Flying Blue concerné. Le Membre de la Famille Flying Blue recevra une

notification chaque fois que le Référent de la Famille Flying Blue transférera des Miles sur son compte personnel.

## **5 Divers**

- 5.1 Les présentes Conditions Générales remplacent toutes les versions précédentes et les copies de documents contenant ces Conditions Générales et s'appliquent à partir du 28 mars 2022.