



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 réalisée par le Membre, et grâce à laquelle celui-ci peut gagner des Miles et/ou des XP au titre du Programme spécifié 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.

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 ou le paiement avec des cartes de crédit co-marquées mentionnées dans la Communication Flying Blue.

« 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 RCS Bobigny.

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 la « Carte », est définie comme la Carte d'appartenance au Programme, (y compris les cartes digitales) 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 par e-mail du Programme.

La « Date de première activité », est définie comme la date à laquelle le Membre réalise sa première Activité de gain dans le Programme après son adhésion.

La « Date de qualification » est définie comme la Date de Première activité ou, par la suite, comme 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.com/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 avec les Membres désignés de leur famille.

« Flying Blue Miles » est définie comme Flying Blue Miles, S.A.S., 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 921 540 258.

« KLM » est définie comme Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines), société anonyme constituée en vertu du droit néerlandais, registre du commerce 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 un code d'authentification personnel qui permet d'accéder au compte personnel d'un 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 aérien » est défini comme toute compagnie aérienne, membre de SkyTeam ou non, pour les services de laquelle des XP (points d'expérience) peuvent être gagnés et/ou des Miles peuvent être gagnés et/ou 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 de dépenser des Miles conformément aux conditions décrites dans toute Communication Flying Blue régulièrement publiée.

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

Le « Partenaire » est défini comme les Partenaires aériens et les Partenaires non-aériens.

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, ou 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, selon la première éventualité. Si le Membre n'a pas accédé à un statut supérieur pendant la période des 12 mois civils pleins, une nouvelle Période de qualification recommence.

La « Prime aérienne » est définie comme toute Prime disponible sur Air France, KLM et les Partenaires aériens. Les Primes aériennes peuvent inclure, mais sans s'y limiter, des Billets Primes, des Primes de surclassement ainsi que d'autres offres d'options.

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.

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

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 éligibles 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.

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

Les « Vols éligibles » sont définis comme les vols effectués avec Air France, KLM, des Partenaires 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 et de tout Partenaire Aérien désigné comme tel dans la Communication Flying Blue, ainsi que pour toute autre activité considérée comme éligible pour l'obtention de XP 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'article 1.2.2.

- 1.2.2 Chaque partie peut résilier le présent contrat par écrit, à tout moment, conformément aux Conditions générales. Les Conditions générales restent 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 dispose alors d'une période allant jusqu'à la date de validité des Miles applicables pour utiliser les Miles accumulés. Si la Société met fin au contrat, tous les XP sont retirés à l'issue de la Période de qualification. 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 résiliation du Programme.
- 1.2.4 La Société effectuera tous les efforts raisonnables 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 peuvent unilatéralement limiter le nombre de Primes disponibles et ne peuvent ni garantir ni assurer que les avantages susmentionnés seront disponibles. Par conséquent, il sera donc possible qu'un Membre constate un manque de disponibilité sur un vol donné ou qu'une Prime particulière ne soit pas disponible.
- 1.2.5 Toutes les Primes et tous les avantages sont soumis à des modifications et aux disponibilités, 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 fait la demande d'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. Tous les vols KLM seront soumis aux conditions de transport de KLM, qui peuvent être consultées sur www.klm.com. Tous les vols de 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 réaliser des Offres promotionnelles destinées à des groupes de Membres en fonction de leurs activités dans le Programme, y compris 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, il 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 Le relevé d'Activité, le compteur de Miles et/ou le compteur de XP peuvent être consultés sur le compte en ligne du Membre.
- 1.2.11 En cas de décès d'un Membre, la Société clôture le compte dudit Membre et annule 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 accessible aux personnes physiques âgées de deux (2) ans et plus, qui possèdent 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 toute participation au Programme.
- 1.3.2 Un Membre ne peut souscrire qu'à une seule adhésion et ne peut disposer que d'un (1) seul compte sous son nom légal. En cas de double compte, 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 et une adresse e-mail exactes 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 avertit sans délai la Société par écrit ou via le site web du Programme. Ce changement d'adresse doit porter la signature ou le Mot de passe du Membre, selon le cas.
- 1.3.4 Toute personne éligible souhaitant adhérer au Programme, ou tout tuteur ou représentant légal d'un demandeur mineur, doit remplir en ligne une demande individuelle d'adhésion au Programme pour créer un compte Flying Blue. Toute personne demandant l'adhésion au Programme est réputée avoir pris connaissance des présentes Conditions générales, et les avoir acceptées.

- 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 obtient un compte individuel, un numéro d'adhérent et un Mot de passe lui permettant d'accéder aux services Flying Blue en ligne, et à tout autre service décrit dans la Communication Flying Blue. Le numéro d'adhérent et le Mot de passe seront nécessaires pour toute demande relative au compte. Le Mot de passe est communiqué au Membre, et au Membre seulement. Le Membre est responsable de l'utilisation du Mot de passe et s'engage à ne pas le divulguer à un tiers. Le Membre est seul responsable du maintien de la confidentialité du Mot de passe, de la restriction effective de l'accès au compte et, plus généralement, des équipements par le biais desquels 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 lui-même.

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 e-mail, et est seul responsable de toute information erronée, incomplète ou obsolète. L'ensemble des données, y compris les Données personnelles, sont utilisées et échangées par Air France, KLM et par les Partenaires pour le bon fonctionnement du Programme.
- 1.4.2 Le Membre fournit sur demande la preuve de son identité. Tout défaut de réponse à cette demande dans un délai de trente (30) jours entraîne 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 dispose de l'autorité finale pour décider si une Activité de gain permet l'obtention de XP et/ou de Miles.
- 1.4.4 Les XP et/ou Miles ne seront pas octroyés pour des transactions ou des billets non utilisés, annulés, frauduleux, perdus, expirés ou remboursés. Les XP et Miles ne seront pas octroyés à une personne qui tente d'utiliser des billets en s'identifiant frauduleusement en utilisant le nom et les coordonnées d'un Membre.
- 1.4.5 La perte, le vol ou la détérioration d'une Carte de membre, y compris de la carte digitale, doit être immédiatement signalé auprès du Centre de Service Clients. La Carte sera remplacée dès que le Membre aura notifié la perte, la vol ou la détérioration de la Carte. La Société décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de la Carte, ou de non-respect de la présente clause par le Membre.
- 1.4.6 Toutes demandes de crédit rétroactif de XP et/ou de Miles doivent être effectuées dans les six (6) mois suivant le vol ou la transaction en question. Les demandes rétroactives concernant des Partenaires devront être envoyées au Centre de service clients par courrier normal ou effectuées directement sur les sites web des Partenaires, et devront être appuyées des documents pertinents, conformément aux procédures prévues dans la Communication Flying Blue. En outre, la Société se réserve le droit de réclamer à tout moment toutes pièces justificatives relatives aux Miles et aux XP accumulés. Les documents soumis au Centre de

service clients ne pourront pas être renvoyés ; il est donc conseillé au Membre de conserver des copies desdits documents.

- 1.4.7 Le compte Flying Blue, les XP, les Primes, le niveau de statut et les Miles gagnés par le Membre concerné 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 l'article 4 ci-après et/ou tel que prévu par la Société et spécifié dans la Communication Flying Blue. Tout contrevenant, y compris tout passager qui utilise des Primes achetées ou échangées, est tenu de verser à la Société des dommages-intérêts, ainsi que le règlement des frais de justice. Les XP, Miles et les Primes sont sans valeur monétaire 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 tous Partenaires aériens, y compris SkyTeam, des conditions générales des Partenaires non-aériens, la violation substantielle des présentes Conditions générales, l'abus du Programme, y compris le non-respect des politiques et procédures de celui-ci, la vente ou l'échange 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'encontre de tout employé d'Air France, de 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 Société, peut entraîner la résiliation du compte du Membre et sa future disqualification du Programme, la perte de tous 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 Dans le cadre de l'application de l'une quelconque des Conditions générales régissant le Programme, la Société se réserve le droit d'engager les poursuites judiciaires qui s'imposent et qu'elle jugera nécessaires à l'encontre du Membre, et peut recouvrer des dommages-intérêts, des honoraires d'avocat et des frais de justice.
- 1.4.10 Les employés ou les responsables, ou leurs héritiers ou ayants-droits, de toute compagnie aérienne, de toute agence de voyage, ou de toute personne morale ou entité exerçant des activités 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, si leur statut dans le Programme, pour des services offerts par Air France, KLM ou l'un quelconque des Partenaires, correspond à des prix spéciaux, à des tarifs réduits pour les employés ou à 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 aux fins prévues par la politique de confidentialité de Flying Blue <https://www.flyingblue.com/fr/privacy-policy?country=FR> dans le respect de la législation visant à la protection des données, comme les lois néerlandaises et françaises sur la 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 UE 2016/679).

- 1.5.2 Les Données personnelles sont utilisées et échangées par Air France, KLM, Flying Blue Miles et leurs Partenaires comme l'exige le fonctionnement du Programme (y compris à des fins d'audit, comme prévu à l'article 1.6 ci-dessous). De plus, afin de permettre à Air France, KLM, Flying Blue Miles et à leurs Partenaires d'offrir des produits et des services, ainsi qu'à des fins de marketing direct ou de communication, et dans la mesure où le Membre a consenti à ces fins, les informations qui concernent le Membre et sa participation au Programme peuvent être échangées entre Air France, KLM, Flying Blue Miles et leurs Partenaires pour leur usage exclusif. Pour en savoir plus, nous vous invitons à consulter la politique de confidentialité de Flying Blue sur <https://www.flyingblue.com/fr/privacy-policy?country=FR>, et celle de KLM sur www.klm.com, ainsi que la politique de sécurité et de confidentialité des données d'Air France sur 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 au Membre, afin de s'assurer du respect des règles du Programme, des conditions de transport applicables et/ou des 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 peuvent être reportés par la Société jusqu'à ce que lesdites irrégularités ou violations aient été résolues de manière satisfaisante pour la Société. Dans l'attente d'une telle 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, et ce 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, des Partenaires SkyTeam ou de tout autre Partenaire d'un écart de conduite grave de la part d'un Membre ou de toutes irrégularités sur le compte d'un Membre.
- 1.6.4 À des fins d'audit, la Société se réserve le droit d'échanger des informations avec des Partenaires ou avec leurs agents.

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, 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 graves commises par la Société, ou provoqués par cette dernière en raison d'une faute intentionnelle, sauf disposition contraire prévue par la Convention de Varsovie (telle qu'amendée) ou de la Convention de Montréal, le cas échéant. Toute réclamation doit être soumise directement auprès du Partenaire concerné. En aucun cas les Membres ne pourront former de demande en dommages-intérêts à l'encontre de la Société à la suite de modifications spécifiques imposées par la législation propre à chaque pays.
- 1.7.2 Sauf disposition contraire prévue par les articles 1.2 et 1.7.1 ci-dessus, la Société ne peut en

aucun cas être tenue responsable de pertes ou dommages résultant de la résiliation ou de modifications du Programme, ou du retrait du Programme d'Air France, KLM ou de l'un des Partenaires. La Société fait 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 de façon induue 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 est la délivrance des XP et/ou des Miles accumulés, des Primes ou de l'avantage refusés de façon induue par la Société, si ces derniers sont disponibles, ou alternativement le re-créditement des Miles dépensés, au choix du Membre. Enfin, et à la discrétion de la Société, tous autres avantages raisonnables, alternatifs et comparables peuvent être mis à la disposition du Membre dans de tels cas.
- 1.7.4 Les lois applicables dans certains pays peuvent imposer des restrictions sur les conditions régissant la mise en œuvre du Programme ou sur l'adhésion à celui-ci. En raison des lois et réglementations locales, il se peut donc que la Société ne puisse mettre à disposition le Programme, ou des parties de ce dernier, dans certains pays ou à l'attention de certaines personnes. Dans ce cas, la Société ne peut être tenue responsable, si elle agit conformément aux dites lois locales et, en conséquence, celle-ci se réserve le droit de résilier la participation d'un Membre au Programme et d'annuler tous XP et/ou Miles que ledit Membre pourrait avoir accumulés.
- 1.7.5 Le Membre est uniquement et exclusivement responsable, en vue de l'indemnisation complète de la Société, de toute réclamation provenant de tiers, y compris les Partenaires et les autorités fiscales compétentes, qui découlent de, ou en relation avec, sa participation au Programme. Le Membre reconnaît que certaines Primes, avantages et possibilité de gagner des XP et d'obtenir des Miles sont offerts par des Partenaires, pour lesquels la Société rejette toute responsabilité ou obligation, quelle qu'elle soit.

2 Gain de Miles et de XP

- 2.1 Les Miles et/ou les XP acquis par le Membre seront crédités sur le compte de ce dernier, indépendamment de l'identité de la personne ou de l'entité ayant payé les billets ou les services, sous réserve que le numéro d'adhérent du Membre ait été indiqué lors de la réservation du vol, au moment de l'émission du billet, lors de l'enregistrement de son vol, et/ou à la signature du contrat de fourniture de services avec un Partenaire. Les Membres assument exclusivement la responsabilité de communiquer à tout tiers ou à toute personne morale qui paye les billets, la transaction ou les services, y compris mais sans s'y limiter, l'employeur du Membre, les informations relatives aux Miles, aux XP et/ou aux avantages obtenus dans le cadre du Programme.
- 2.2 Chaque Membre doit vérifier que les Miles et/ou les XP ont bien été pleinement 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 induue.
- 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 pour certaines classes de réservation, pour certains types de tarifs ou pour 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, à l'exception des salariés d'Air France, qui peuvent accumuler des Miles pour l'achat de billets à réduction non commerciale et/ou de souscriptions aux options environnement, calculés sur la base du prix payé hors taxes. 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. Les services proposés par des Partenaires non-aériens à des tarifs préférentiels pour les employés ne donnent pas droit à l'accumulation de Miles et/ou de XP.

- 2.5 En cas d'annulation de vols par Air France, KLM, par les Partenaires SkyTeam et/ou d'autres Partenaires Aériens, y compris mais sans s'y limiter, les annulations dues à des intempéries, à des grèves, à des décisions gouvernementales, à des changements d'horaires 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 effectuer un voyage pour pouvoir obtenir des XP et gagner des Miles. Les XP et les Miles ne seront pas octroyés pour des billets non utilisés, annulés, frauduleux, perdus, expirés 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 le même vol. Sur les vols opérés par Air France et 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 celui du Membre et dans la même classe de réservation que celle du siège du Membre. En cas de transfert sur un autre vol du fait de circonstances imprévues (et non du fait du Membre), celui-ci obtiendra des XP et gagnera des Miles pour le vol acheté initialement, et non pour le trajet effectivement réalisé. Les Miles sont accumulés sur les services et/ou les options supplémentaires à condition que ces derniers soient utilisés personnellement par le Membre. Le compte du Membre ne peut 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 la réalisation de chaque vol.
- 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 de la classe de réservation dans laquelle le vol a été effectué.
- 2.9 Même si la Société s'efforcera dans toute 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, qui peuvent être requis pour obtenir un crédit rétroactif.
- 2.10 Sauf indication contraire de la part de la Société ou de ses Partenaires aériens ou non-aériens, y compris les Partenaires SkyTeam, les Membres qui adhèrent également à d'autres programmes de fidélité ne peuvent utiliser qu'un seul programme de fidélité par réservation et par Membre pour l'accumulation, et/ou pour l'utilisation 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 qu'il souhaite utiliser pour chaque vol ou chaque service donné. Une fois qu'une réservation a été créditée sur le compte Flying Blue (même si zéro Miles / zéro XP), celle-ci ne peut pas être retirée à la demande du Membre.

3 Utilisation de Miles pour l'obtention de Primes

3.1 Généralités

- 3.1.1 Lorsqu'un Membre a accumulé un nombre suffisant de Miles, celui-ci peut faire la demande d'une Prime en ligne ou par téléphone, en indiquant le nom du bénéficiaire, conformément aux procédures régissant l'émission des Primes, telles que décrites dans la Communication Flying Blue. La réservation d'une Prime et les procédures relatives à la demande peuvent 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. En cas d'incapacité juridique du Membre (majeur ou mineur pour quelque raison que ce soit), il appartient au tuteur ou au représentant légal du Membre d'effectuer la demande de Prime.
- 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, quelle qu'elle soit, est responsable du paiement de toutes taxes applicables, frais de vente et d'après-vente, prélèvements et/ou suppléments associés à l'émission, à la modification, à l'annulation ou à l'utilisation d'une Prime (y compris les surcharges imposées par le transporteur, le cas échéant) et de l'obtention des documents de voyage nécessaires pour la Prime Aérienne, y compris (le cas échéant) les visas, les certificats de vaccination et les cartes d'assurance. En outre, le Membre ou le bénéficiaire est tenu de se conformer à toute réglementation légale spécifique imposée par la législation propre à chaque pays, ou autrement requise dans ce pays, et de respecter 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 Primes aériennes doivent être effectués sur des itinéraires opérés par Air France, KLM, et les Partenaires aériens. Les Primes aériennes peuvent être limitées à certains vols en partage de code avec Air France ou KLM.
- 3.2.2 Les Primes aériennes ne peuvent être endossées et ne peuvent être utilisées 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 Primes sont soumis aux modifications des droits de trafic aérien ou aux décisions prises par les compagnies aériennes concernées, à leur discrétion raisonnable.
- 3.2.3 Les Primes aériennes sont émises conformément aux régimes et conditions spécifiés dans la

Communication Flying Blue.

- 3.2.4 Les Primes aériennes qui concernent la cabine première classe d'Air France sont réservées à certains statuts d'adhésion sélectionnés, comme indiqué dans la Communication Flying Blue.

Emission de Billets Primes

- 3.2.5 Selon la Prime concernée, les Primes aériennes sont envoyées par e-mail au Membre ou peuvent 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 sont alors tenus de 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 d'identité du Membre et une attestation signée par ce dernier, portant sa signature originale et autorisant ladite remise. La Société se réserve le droit de modifier cette procédure à tout moment.
- 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 billets proposés exclusivement dans des régions déterminées (informations fournies localement).

Annulation et modification des Billets Primes

- 3.2.8 La modification volontaire d'un voyage entraîne l'annulation du billet initial et la revente d'un nouveau billet.
- 3.2.9 Une fois que le billet a été émis, un Membre peut, sous réserve des conditions applicables, annuler son Billet Prime dans son intégralité, avant le départ du premier segment de vol, et ce conformément aux procédures prévues par la Communication Flying Blue. Une fois le voyage commencé, seuls les vols non utilisés à l'avenir pourront être annulés et faire l'objet d'un remboursement du billet. Ces dispositions ne s'appliquent pas en cas de non-présentation (*no-show*) 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 de celui-ci 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 au Service client de 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 En vue de voyager avec un enfant âgé de moins de deux (2) ans, l'adulte qui voyage avec un Billet Prime doit 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 Le 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. Le bénéficiaire ayant droit à une réduction en raison de sa catégorie de voyage (ex : étudiant, senior, etc.) ne pourra obtenir une réduction du nombre de Miles requis pour le Billet Prime, sauf indication contraire prévue par la Communication Flying Blue.

3.2.14 Le changement de bénéficiaire n'est pas possible.

Primes de surclassement

3.2.15 Un Membre peut demander une Prime de surclassement sur les vols éligibles d'une compagnie aérienne qui offre une telle Prime, tel que défini dans la Communication Flying Blue, et à la condition que le Membre dispose d'un billet confirmé (pas sur une liste d'attente) et déjà émis.

3.2.16 Le Membre qui utilise des Miles ne peut obtenir qu'une seule Prime de surclassement (une cabine) par vol et par passager.

Services additionnels

3.2.17 Certains services additionnels, tels que la franchise bagage supplémentaire et d'autres services, peuvent être obtenus avec des Miles et sont toujours soumis aux conditions de la compagnie aérienne concernée, comme indiqué 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 opéré et de la disponibilité.

3.3 Primes non-aériennes

3.3.1 Tout bénéficiaire d'une Prime doit satisfaire aux exigences légales requises pour l'utilisation du service souhaité, selon le cas (ex : âge ou permis de conduire), et doit se conformer aux conditions du Partenaire concerné, notamment pour ce qui concerne les acomptes versés pour des réservations effectuées 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 : la Famille Flying Blue ainsi que tous ses Membres conviennent que les conditions générales suivantes applicables à la Famille Flying Blue dérogent à certaines des dispositions générales du Programme, telles que susvisées. Flying Blue se réserve le droit, à sa seule discrétion, de refuser l'ouverture d'un compte Famille Flying Blue.

4.2 Compte Famille Flying Blue : un Membre du Programme peut procéder à l'ouverture d'un compte Famille Flying Blue s'il est :

- âgé d'au moins 18 ans ; et
- affilié au Programme depuis plus de 24 heures.

Le Membre du Programme sera désigné comme « Référent de la Famille Flying Blue ». Un compte Famille Flying Blue est considéré comme avoir été créé dès lors qu'au moins un (1) Membre du

Programme accepte de devenir 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 d'au moins 18 ans) et de six (6) enfants (âgés de moins de 18 ans). Ni le Référent de la Famille Flying Blue, ni aucun Membre de la Famille Flying Blue ne peuvent appartenir à une autre Famille Flying Blue.

4.4 Invitation de la part du Référent de la Famille Flying Blue : suite à la création du compte, le Référent de la Famille Flying Blue ne peut inviter que des personnes déjà Membres du Programme ; les Membres de la Famille Flying Blue. Si un Membre invité n'a pas accepté l'invitation à la Famille Flying Blue dans un délai de quatorze (14) jours, l'invitation devient alors sans effet. Le Référent de la Famille Flying Blue est libre d'annuler l'invitation à tout moment, avant que celle-ci n'ait été acceptée, et peut choisir d'envoyer une invitation à un autre Membre.

4.5 Les Transfers de Miles de la part d'un Membre au profit de la Famille Flying Blue sont uniquement réalisables à compter d'un délai de 168 heures (7 jours) après l'adhésion du Membre du Programme Flying Blue concerné. Par conséquent, aucun « Transfert de Miles » ne sera visible avant l'écoulement des 168 heures (7 jours) susvisées.

4.6 Durée

4.6.1 Le compte Famille Flying Blue est créé pour une durée minimale de six (6) mois. Les Membres de la Famille Flying Blue rejoignent également la Famille Flying Blue concernée pour une période minimale de six (6) mois. Le Référent de la Famille Flying Blue est libre de supprimer tout Membre de la Famille Flying Blue à expiration d'un délai de six (6) mois à compter de l'adhésion de ce membre. Le Référent de la Famille Flying Blue peut clôturer le compte Famille Flying Blue après un délai de six (6) mois suivant la date de création du compte. Lorsqu'un Membre de la Famille Flying Blue atteint l'âge de dix-huit (18) ans, et qu'il existe déjà 2 (deux) adultes attribués à ce membre (y compris le Référent de la Famille Flying Blue) au sein de la Famille Flying Blue, le Membre de la Famille Flying Blue devenu majeur est automatiquement retiré du compte de la Famille Flying Blue à la date d'anniversaire de ses dix-huit (18) ans.

4.6.2 En cas de décès du Référent de la Famille Flying Blue, conformément à l'article 1.2.12 ci-dessus, la Société clôture le compte d'adhésion du Référent de la Famille Flying Blue et annule tous les Miles gagnés par celui-ci, dès réception du certificat de décès. Ainsi, le compte Famille Flying Blue, y compris tous les Miles y afférents qui ont été transférés par un ou des Membres de la Famille Flying Blue, est annulé en conséquence.

4.6.3 En cas de décès d'un Membre de la Famille Flying Blue et à la suite de la clôture du compte de ce membre par la Société, conformément à l'article 1.2.12 ci-dessus, le Membre de la Famille Flying Blue est automatiquement supprimé du compte de la Famille Flying Blue.

4.7 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 apparaissent sur le compte du Référent de la Famille Flying Blue. Ce dernier peut, à sa seule discrétion, utiliser tout ou partie des Miles d'un, ou de plusieurs, Membre(s) de la Famille Flying Blue et les transférer sur son compte personnel. Le nombre de Miles transférés n'est alors plus disponible sur le compte du Membre de la Famille Flying Blue concerné. Chaque fois que le Référent de la Famille Flying Blue aura transféré des

Miles sur son compte personnel, le Membre de la Famille Flying Blue concerné en sera notifié.

5 Divers

- 5.1 Les présentes Conditions générales se substituent à toute version précédente de celles-ci ainsi qu'aux copies de documents contenant ces Conditions générales, et s'appliquent à partir du 30 novembre 2023.