



## Termos e Condições

### 1.1 Definições

Os termos ou expressões usados nestes termos e condições são definidos da seguinte forma, a menos que o contexto especifique o contrário:

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

“Associado” ou “Associado/a” é definido como um associado ou associada do Programa, cujo nome está no Cartão e a quem foi atribuído um número de registro no Programa. Apenas os/as Associados/as têm direito a usufruir dos serviços e benefícios do Programa.

“Atendimento ao Cliente” é definido como qualquer unidade de serviço totalmente autorizada pela Empresa a fornecer a gama de serviços do Programa.

“Atividade de Acumulação” é definida como uma atividade do/a Associado/a que dá direito a Milhas e/ou XP no Programa, conforme especificado na Comunicação do Flying Blue.

“Atividade de Prorrogação Geral” é definida como uma Atividade que premia o/a Associado/a com XP (em voos elegíveis) ou qualquer outra atividade de acumulação designada como uma atividade de prorrogação geral na Comunicação do Flying Blue e que, portanto, estende a validade de todas as Milhas, tais como voos na Transavia que acumulam Milhas e pagamento com os cartões de crédito de bandeira compartilhada e listados na Comunicação do Flying Blue.

“Atividade de Prorrogação Parcial” é definida como todas as demais Atividades de Acumulação que não se qualificam como uma Atividade de Prorrogação Geral e que, portanto, estendem a validade de apenas parte das Milhas.

“Bilhete Prêmio” é definido como sendo um bilhete aéreo para viajar que é adquirido principalmente por meio de Milhas.

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

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

“Companhia” é definida como Air France e KLM, proprietárias do Programa e que operam o Programa.

“Comunicação do Flying Blue” é definida como sendo o nome coletivo para a comunicação utilizada no Programa, incluindo, mas não se limitando aos seguintes itens: folhetos do Programa, notícias,

cartas, mensagens diretas, site e formulários de inscrição.

“Dados Pessoais” são definidos na política de privacidade do Flying Blue (<https://www.flyingblue.com/pt-br/privacy-policy?country=BR>).

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

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

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

“Flying Blue Miles” é definida como Flying Blue Miles, S.A.S., uma empresa de responsabilidade limitada, constituída sob as leis da França e com sede em 45, rue de Paris, F-95747 Roissy CDG Cedex, França, e registrada com o Registro de Comércio e Empresas de Bobigny sob o número 921 540 258.

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

“Milhas” são definidas como Milhas acumuladas na Air France, KLM, nas Companhias Aéreas Parceiras e nos Parceiros Não-Aéreos, de acordo com os procedimentos estabelecidos na Comunicação do Flying Blue. As Milhas podem ser usadas para obter Prêmios.

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

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

“Parceiro não-aéreo” é definido como um parceiro outro que não seja uma companhia aérea parceira, cujas Milhas de serviços podem ser acumuladas ou gastas conforme especificado em qualquer Comunicação do Flying Blue regularmente emitida.

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

“Período de Qualificação” é definido como o período que começa na Data de Qualificação e dura por um período máximo de 12 (doze) meses completos ou no momento em que o/a Associado/a ganhou XP suficientes para o próximo nível, o que ocorrer primeiro. Quando o próximo nível for alcançado, um novo Período de Qualificação será iniciado. Caso o próximo nível não tenha sido alcançado no prazo de 12 meses, um novo Período de Qualificação será iniciado.

“Prêmio de Companhia Aérea” é definido como qualquer Prêmio disponível na Air France, KLM e Companhia Aérea Parceira. Os Prêmios Aéreos podem incluir, mas não estão limitados a, Bilhetes Prêmio, Prêmio de Upgrade e/ou outras opções.

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

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

“Primeira Data de Atividade” é definida como a data em que o/a Associado/a realiza a Primeira Atividade de Acumulação no Programa, após a inscrição.

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

“Senha” é definida como um código de autenticação pessoal que fornece acesso à conta pessoal de um/a Associado/a.

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

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

“Voo Elegível” é definido como o voo que está sendo realizado pela Air France, KLM, pelas parceiras SkyTeam e por qualquer Companhia Aérea Parceira designada como tal na Comunicação do Flying Blue, no qual tanto se pode ganhar XP quanto acumular Milhas.

“XP” define-se como os Pontos de Experiência do Flying Blue que contam para o nível do/a Associado/a no Programa. O nível de um/a Associado/a depende do número de XP obtidos em um período de tempo específico. Os critérios de qualificação e os serviços e benefícios associados a cada nível são especificados na Comunicação do Flying Blue. Os XP são ganhos em voos com a Air France, KLM e outros Parceiros SkyTeam e qualquer Companhia Aérea Parceira designada como tal na Comunicação do Flying Blue e em qualquer outra atividade especificada como elegível para ganhar XP na Comunicação do Flying Blue.

## **1.2 Geral**

1.2.1 Os Termos e Condições Gerais definem a relação contratual entre a Empresa e cada Associado/a individual. A Empresa, agindo de boa-fé, reserva-se o direito de cancelar ou substituir o Programa ou transferir a propriedade do Programa e o direito de alterar o Programa, os Termos e Condições Gerais, a Comunicação do Flying Blue, os XP e/ou a estrutura de acumulação de Milhas, estrutura de Prêmios, estrutura de resgate de Milhas, a participação de qualquer Parceiro no Programa ou os procedimentos do Programa, conforme descritos nos documentos do Programa, a qualquer momento. A notificação de alterações a estes Termos e Condições Gerais será emitida por meio da Comunicação do Flying Blue. Se um/a Associado/a não aceitar a versão alterada dos Termos e Condições Gerais, poderá rescindir sua adesão conforme o artigo 1.2.2.

1.2.2 Cada parte poderá rescindir o acordo contratual a qualquer momento, de acordo com os Termos e Condições Gerais. Os Termos e Condições Gerais continuarão a vigorar mesmo após

o término da relação contratual. Após o recebimento da solicitação de rescisão, a Empresa encerrará a adesão, após o que o/a Associado/a terá até a data de validade das Milhas aplicável para usar quaisquer Milhas acumuladas. Se a Empresa rescindir o acordo contratual, todos os XP serão removidos no final do Período de Qualificação. Se o/a Associado/a fizer declarações falsas ou violar estes Termos e Condições Gerais (artigo 1.4.8. em particular), as regras estabelecidas na Comunicação do Flying Blue, todos os XP e/ou Milhas expirarão assim que a Empresa emitir o aviso de rescisão.

- 1.2.3 A Empresa realizará esforços razoáveis para dar aos/às Associados/as um aviso prévio sobre o encerramento do Programa.
- 1.2.4 A Empresa fará esforços razoáveis para garantir que os Prêmios, benefícios e oportunidades de ganhar XP e Milhas apresentados como disponíveis para os/as Associados/as estejam realmente disponíveis. No entanto, a Empresa ou seus Parceiros podem restringir unilateralmente o número de Prêmios disponíveis e não podem garantir ou assegurar que tais recursos estarão necessariamente disponíveis. Portanto, um/a Associado/a pode descobrir que não há disponibilidade em um determinado voo ou que um determinado Prêmio não está disponível.
- 1.2.5 Todos os Prêmios e benefícios estão sujeitos a alterações e disponibilidade, incluindo datas indisponíveis indicadas na Comunicação do Flying Blue. Restrições e alterações locais podem ser aplicadas.
- 1.2.6 Os Prêmios, os benefícios e as oportunidades de ganhar XP e/ou acumular Milhas e/ou gastar Milhas estarão sujeitos aos termos e condições gerais do Parceiro que presta os serviços. Considera-se que o/a Associado/a tenha aceitado os termos e condições gerais do Parceiro no momento em que solicitar quaisquer serviços ou gastar Milhas. Esses termos e condições gerais deverão ser disponibilizados para o/a Associado/a mediante solicitação ao Parceiro. Todos os voos da Air France estarão sujeitos às condições de transporte da Air France, que estão disponíveis em [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com). Todos os voos da KLM estarão sujeitos às condições de transporte da KLM, disponíveis em [www.klm.com](http://www.klm.com). Todos os voos de Companhias Aéreas Parceiras estarão sujeitos às condições de transporte relevantes da Companhia Aérea Parceira.
- 1.2.7 A Empresa e seus Parceiros se reservam o direito de disponibilizar Ofertas Promocionais aos grupos de Associados/as com base na atividade deles no Programa, incluindo, mas não se limitando à, atividade de voo, atividade de hospedagem em hotel e atividade de locação de carros. As Ofertas Promocionais não são válidas em combinação com outras Ofertas Promocionais. Será aplicada a Oferta Promocional que mais beneficiar o/a Associado/a.
- 1.2.8 O nível no Programa para o qual um/a Associado/a se qualifica será determinado pelo número de XP obtido durante o Período de Qualificação. Caso um/a Associado/a faça upgrade para o próximo nível dentro do Período de Qualificação, o número relevante de XP será deduzido do contador de XP do/a Associado/a, e o/a Associado/a passará para o próximo nível. Caso um/a Associado/a não ganhe o número necessário de XP para um upgrade de nível, mas ganhe XP suficientes para permanecer em seu nível atual, o número relevante de XP será deduzido no final do Período de Qualificação. Caso um/a Associado/a não ganhe XP suficiente para permanecer em seu nível atual, o/a Associado/a será rebaixado/a para o próximo nível inferior e o número relevante de XP será deduzido no final do Período de Qualificação. Caso um/a

Associado/a Explorer não passe para o próximo nível dentro do Período de Qualificação, o contador de XP do/a Associado/a será zerado no final do Período de Qualificação.

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

### **1.3 Inscrição**

- 1.3.1 Sujeito às leis locais e à aprovação dos pais ou responsáveis, quando aplicável, o Programa está aberto a pessoas com idade igual ou superior a 2 (dois) anos, cujo endereço postal esteja em um país onde o Programa esteja aberto à adesão. Corporações, órgãos não corporativos ou outras entidades legais estão estritamente excluídos da participação no Programa.
- 1.3.2 Um/a Associado/a poderá enviar apenas uma solicitação de associação e poderá ter apenas uma (1) conta em seu nome legal. No caso de contas duplicadas, a conta com a menor quantidade de XP e/ou Milhas será encerrada e todos os XP e/ou Milhas acumulados nessa conta serão transferidos para a outra conta.
- 1.3.3 Ao aderir ao Programa, o/a Associado/a aceita receber a Comunicação do Flying Blue, que é parte integrante do Programa. O/A Associado/a é responsável por fornecer à Empresa um endereço postal e de e-mail corretos para o recebimento do Cartão e da Comunicação do Flying Blue. Se um/a Associado/a alterar seu endereço postal e de e-mail, deverá notificar a Empresa por escrito ou por meio do site do Programa sem qualquer atraso indevido. Essa mudança de endereço deverá ser confirmada com a assinatura ou a senha do/a Associado/a, o que for aplicável.
- 1.3.4 Qualquer pessoa elegível que deseje participar do Programa, ou o responsável legal ou representante, se o candidato for menor de idade, deve preencher um formulário online de adesão individual ao Programa para criar uma conta Flying Blue. Todas as pessoas que se candidatarem à adesão ao Programa serão consideradas como tendo lido e aceitado os Termos e Condições Gerais.
- 1.3.5 A Empresa reserva-se o direito de recusar a adesão de qualquer pessoa que não satisfaça os

requisitos de participação no Programa.

- 1.3.6 Qualquer pessoa cujo pedido de adesão tenha sido aceito pela Empresa deverá obter uma conta individual, um número de adesão e uma senha que permita o acesso aos serviços online do Flying Blue e a quaisquer outros serviços descritos na Comunicação do Flying Blue. O número de adesão e a senha serão necessários para qualquer consulta referente à conta. A senha será fornecida ao/à Associado/a, e somente a ele/ela. O/A Associado/a é responsável pelo uso da Senha e se compromete a não divulgar a Senha a terceiros. O/A Associado/a é o/a único/a responsável por manter a confidencialidade da Senha, por restringir o acesso à conta e, de modo mais geral, ao equipamento por meio do qual o/a Associado/a se conecta à conta. Nesse sentido, qualquer operação realizada a partir da conta do/a Associado/a é considerada como tendo sido realizada por ele/ela mesmo/a.

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

- 1.4.1 O/A Associado/a garante a exatidão de todas as informações fornecidas, incluindo, mas não se limitando a, um endereço postal e um endereço de e-mail, e será o/a único/a responsável por qualquer informação errônea, incompleta ou desatualizada. Todos os dados, incluindo os Dados Pessoais, serão usados e trocados pela Air France, KLM e os Parceiros conforme exigido pelo Programa.
- 1.4.2 Mediante solicitação da Empresa, o/a Associado/a deverá fornecer prova de identidade válida. Caso não o faça dentro de trinta (30) dias, isso levará automaticamente à suspensão ou rescisão da referida adesão e perda de todos os XP e Milhas acumulados.
- 1.4.3 Todos os XP e Milhas e Prêmios subsequentes devem ser ganhos, acumulados e utilizados de acordo com as regras e diretrizes destes Termos e Condições Gerais. A Empresa tem a autoridade final para decidir se uma Atividade de Acumulação se qualifica para XP e/ou Milhas.
- 1.4.4 Os XP e as Milhas não serão concedidos por bilhetes ou transações não utilizados, cancelados, fraudulentos, perdidos, vencidos ou reembolsados. Os XP e as Milhas não serão concedidos quando uma pessoa tentar utilizar bilhetes identificando-se de forma fraudulenta usando o nome e os dados de um/a Associado/a.
- 1.4.5 A perda, roubo ou dano de um Cartão de Associado, incluindo o cartão digital, deve ser comunicado imediatamente ao Atendimento ao Cliente. Após a notificação do/a Associado/a sobre a perda, roubo ou dano do Cartão, o Cartão será substituído. A Empresa não se responsabiliza por qualquer uso fraudulento do Cartão ou pelo não cumprimento pelo/a Associado/a do conteúdo desta cláusula.
- 1.4.6 Todos os pedidos de XP e Milhas retroativos devem ser feitos no prazo máximo de seis (6) meses após o voo ou transação relevante. As reivindicações retroativas para os Parceiros devem ser enviadas ao Atendimento ao Cliente por correio normal ou feitas nos sites dos Parceiros e devem ser acompanhadas pelos documentos relevantes, de acordo com os procedimentos estabelecidos na Comunicação do Flying Blue. Além disso, a Empresa se reserva o direito de, a qualquer momento, exigir todos os documentos comprobatórios da acumulação de Milhas e XP. Os documentos enviados ao Atendimento ao Cliente não podem ser devolvidos, portanto, aconselha-se ao/à Associado/a a manter cópias de tais documentos.

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

## **1.5 Dados Pessoais**

- 1.5.1 Todos os Dados Pessoais relacionados à participação dos/das Associados/as no Programa serão processados e usados para os fins definidos na política de privacidade do Flying Blue <https://www.flyingblue.com/pt-br/privacy-policy?country=BR>, de acordo com os regulamentos de proteção de dados aplicáveis, como as Leis de Proteção de Dados Pessoais holandesas e francesas (Wet Bescherming Persoonsgegevens e a Lei Francesa de 6 de janeiro de 1978, conforme modificada pela lei de 6 de agosto de 2004 e qualquer modificação posterior), e o Regulamento Geral de Proteção de Dados (RGPD) (Regulamentação UE 2016/679).

- 1.5.2 Os Dados Pessoais serão utilizados e trocados pela Air France, KLM, Flying Blue Miles e os Parceiros conforme necessário para o funcionamento do Programa (incluindo fins de auditoria, conforme detalhado no artigo 1.6 abaixo). Além disso, a fim de permitir que a Air France, KLM, Flying Blue Miles ou os Parceiros ofereçam produtos e serviços, bem como para fins de marketing direto ou comunicação, na medida em que o/a Associado/a tenha consentido com tal marketing direto ou comunicação, as informações relativas ao/a Associado/a e sua participação no Programa podem ser compartilhadas entre a Air France, KLM, Flying Blue Miles e os Parceiros para seu uso exclusivo. Para mais detalhes, consulte a política de privacidade do Flying Blue <https://www.flyingblue.com/pt-br/privacy-policy?country=BR>, a política de privacidade da KLM em [www.klm.com](http://www.klm.com) e a política de segurança e a política de confidencialidade da Air France em [www.airfrance.com](http://www.airfrance.com).

## **1.6 Auditoria**

- 1.6.1 A Empresa reserva-se o direito de auditar todas e quaisquer contas no Programa a qualquer momento e sem aviso prévio ao/a Associado/a, a fim de garantir o cumprimento das regras do Programa e das condições aplicáveis de transporte e/ou tarifas.
- 1.6.2 No caso de uma auditoria revelar discrepâncias ou violações, o processamento e/ou a utilização de Prêmios, XP e acumulação de Milhas podem ser adiados pela Empresa até que as discrepâncias ou violações sejam resolvidas de maneira satisfatória para a Empresa. Na pendência de tal resolução, os Associados ou Associadas podem ser proibidos de gastar Milhas, acessar salas VIP e usar Prêmios, serviços ou benefícios associados ao Programa, conforme determinado exclusivamente pela Empresa.
- 1.6.3 A Empresa se reserva o direito de informar as equipes de segurança da Air France, KLM, Parceiras SkyTeam ou de qualquer outro Parceiro sobre qualquer mau comportamento de um/a Associado/a ou sobre discrepâncias na conta de um/a Associado/a.
- 1.6.4 A Empresa reserva-se o direito de trocar informações com Parceiros ou seus agentes para fins de auditoria.

## **1.7 Responsabilidade**

- 1.7.1 A Empresa não é responsável por qualquer dano, morte, atraso, lesão ou perda decorrente de ou em conexão com serviços, Prêmios ou benefícios fornecidos pela Companhia Aérea Parceira ou por Parceiros Não-Aéreos sob o Programa, salvo na medida em que tais danos ou perdas decorram de negligência grave da Empresa, ou tenham sido causados pela Empresa com dolo, salvo disposição em contrário da Convenção de Varsóvia (modificada) ou da Convenção de Montreal, o que for aplicável. Qualquer reclamação deve ser apresentada diretamente ao Parceiro relevante. Nenhuma reclamação de danos poderá ser apresentada contra a Empresa pelos Associados e Associadas como resultado de alterações legais específicas do país exigidas.
- 1.7.2 Salvo disposição em contrário das cláusulas 1.2 e 1.7.1 acima, a Empresa não será responsabilizada por quaisquer perdas ou danos resultantes da finalização ou alteração do Programa ou de qualquer retirada do Programa por parte da Air France, KLM ou de um dos Parceiros. A Empresa fará esforços razoáveis para informar os/as Associados/as sobre tais alterações ou retiradas o mais rápido possível.



- 1.7.3 Se a Empresa ou qualquer parceiro negar indevidamente um Associado XP e/ou acumulação de Milhas, prêmios, ou algum outro benefício, o recurso exclusivo do Associado será a emissão do impropriamente negado XP e/ou Milhas de acumulação, prêmio ou benefício pela Empresa, se disponível, ou, alternativamente, as Milhas gastas poderão ser creditadas novamente, a critério do Associado. Por fim, a critério da Empresa, quaisquer outros benefícios razoáveis, alternativos e comparáveis poderão ser disponibilizados ao Associado em tais casos.
- 1.7.4 As leis aplicáveis em determinados países podem impor restrições às condições que regem a implementação do Programa ou a adesão ao Programa. Devido a leis e regulamentos locais, a Empresa pode não conseguir disponibilizar o Programa ou partes dele em determinados países ou para determinados indivíduos. A Empresa não será responsável pelo cumprimento de tais leis locais e, portanto, reserva-se o direito de encerrar a participação de um/a Associado/a no Programa e cancelar qualquer XP ou Milhas que esse/a Associado/a possa ter acumulado.
- 1.7.5 O/A Associado/a será o/a único/a e exclusivo/a responsável, com total isenção da Empresa, por quaisquer reivindicações de terceiros, incluindo Parceiros e autoridades fiscais relevantes, decorrentes ou relacionadas à sua participação no Programa. O/A Associado/a reconhece que alguns Prêmios, benefícios e oportunidades para ganhar XP e acumular Milhas são oferecidos pelos Parceiros, pelos quais a Empresa não aceita qualquer responsabilidade ou obrigação.

## **2 Acumulação de Milhas e XP**

- 2.1 As Milhas e/ou XP acumulados pelo/a Associado/a serão creditados na conta do/a Associado/a, independentemente da identidade da pessoa ou entidade que estiver pagando pelos bilhetes ou serviços, desde que o número de adesão do/a Associado/a seja fornecido no momento da reserva do voo, no momento da emissão do bilhete, no momento do check-in para o voo e/ou na assinatura do contrato de prestação de serviços por um Parceiro. Os/As Associados/as são os/as únicos/as responsáveis por informar qualquer terceiro ou entidade legal que pague pelos bilhetes, transações ou serviços, incluindo, entre outros, o empregador do/a Associado/a, com relação às Milhas, XP e/ou vantagens obtidas no âmbito do Programa.
- 2.2 Cada Associado/a deve verificar se as Milhas e/ou XP foram devidamente creditados na conta do/a Associado/a.
- 2.3 A Empresa reserva-se o direito de debitar a conta de qualquer Associado/a que tenha creditado Milhas e/ou XP indevidamente.
- 2.4 Os voos se qualificam para o acúmulo de Milhas e/ou XP de acordo com as condições indicadas na Comunicação do Flying Blue. A acumulação de XP e Milhas pode ser reduzida ou excluída em determinadas classes de reserva ou tipos de tarifas ou números de voos operados pela Air France, KLM ou Companhias Aéreas Parceiras, conforme especificado na Comunicação do Flying Blue. Em particular, Bilhetes Prêmio, tarifas reduzidas do setor de viagens, bilhetes gratuitos ou sem receita estão excluídos do acúmulo de Milhas e ou XP. Todos os serviços fornecidos por Parceiros Não-Aéreos qualificam-se para o acúmulo de Milhas e/ou XP sob as condições indicadas na Comunicação do Flying Blue. Quaisquer serviços fornecidos por Parceiros Não-Aéreos com tarifas reduzidas para funcionários não se qualificam para o acúmulo de Milhas e, ou XP.

- 2.5 Em caso de cancelamentos de voos, pela Air France, KLM, por outras Parceiras SkyTeam e/ou outras Companhias Aéreas Parceiras, causados por (incluindo mas não limitados a) condições climáticas, disputas trabalhistas, diretrizes governamentais, alterações de horários ou motivos de segurança, o/a Associado/a não acumulará Milhas nem ganhará XP.
- 2.6 Todos os XP e Milhas e Prêmios subsequentes devem ser ganhos, acumulados e utilizados de acordo com as regras e diretrizes nestes Termos e Condições.
- 2.7 O/A Associado/a deve viajar de fato para ganhar XP e acumular Milhas. Os XP e as Milhas não serão concedidos para bilhetes não utilizados, cancelados, fraudulentos, perdidos, vencidos ou reembolsados. O/A Associado/a pode ganhar XP e acumular Milhas somente para o voo que realizou, mesmo que compre bilhetes para outras pessoas ou compre vários assentos no mesmo voo. Nos voos operados pela Air France e KLM, o/a Associado/a pode acumular Milhas ao reservar um assento extra (pago), incluindo, entre outros, uma maca ou o transporte de bagagem frágil de tamanho grande na cabine, desde que o assento extra seja reservado com o mesmo nome do/a Associado/a e na mesma classe de reserva do assento do/a Associado/a. No caso de uma transferência para um voo alternativo devido a circunstâncias imprevistas (e não causadas pelo/a Associado/a), o/a Associado/a ganhará XP e acumulará Milhas para o voo originalmente comprado, e não para a rota voada. As Milhas são ganhas em serviços e opções extras somente se forem utilizadas pessoalmente pelo/a Associado/a. A conta do/a Associado/a pode ser creditada apenas uma vez para cada voo adquirido e pode ser creditada apenas uma vez para cada serviço utilizado. A quantidade de Milhas atribuídas será baseada no nível do/a Associado/a no momento de cada voo.
- 2.8 Em caso de upgrades, XP e/ou Milhas serão concedidos com base na tarifa comprada inicialmente e não na classe real do serviço voado.
- 2.9 Embora a Empresa faça todos os esforços para fornecer crédito ou milhagem precisos, é responsabilidade do/a Associado/a reter os documentos necessários, como cartões de embarque e recibos de passageiro, que podem ser necessários para um crédito retroativo.
- 2.10 Salvo disposição em contrário da Empresa ou de seus Parceiros Aéreos e Não-Aéreos, incluindo Parceiras SkyTeam, os/as Associados/as que também são associados de outros programas de fidelidade podem utilizar apenas um programa de fidelidade por reserva e por associado para o acúmulo e/ou resgate de Milhas, incluindo, mas não se limitando ao uso de serviços e benefícios relacionados ao programa de fidelidade. Nesses casos, os/as Associados/as devem escolher o programa para cada voo ou serviço. Uma vez que uma reserva seja creditada na conta Flying Blue (mesmo com zero Milhas / zero XP), ela não poderá ser retirada mediante solicitação do/a Associado/a.

### **3 Uso de Milhas em Prêmios**

#### **3.1 Geral**

- 3.1.1 Quando um/a Associado/a ganhar um número suficiente de Milhas, o/a Associado/a poderá solicitar um Prêmio online ou por telefone indicando o/a beneficiário/a, de acordo com os procedimentos que regem a emissão de Prêmios e conforme estabelecido na Comunicação do Flying Blue. Os procedimentos de reserva e aplicação de prêmios podem ser modificados pela Empresa.

- 3.1.2 Apenas o/a Associado/a tem o direito de solicitar um Prêmio, seja para si ou para qualquer outra pessoa designada pelo/a Associado/a no momento em que o Prêmio for solicitado, sujeito aos Termos e Condições Gerais do Programa. Caso o/a Associado/a seja legalmente incapaz (maior ou menor de idade por qualquer motivo), o Prêmio deverá ser solicitado pelo/a responsável ou representante legal do/a Associado/a.
- 3.1.3 Os Prêmios perdidos, roubados ou expirados não serão reembolsados, substituídos ou prorrogados.
- 3.1.4 O/A Associado/a ou beneficiário/a de qualquer Prêmio é responsável pelo pagamento de todos os impostos aplicáveis, taxas de venda e pós-venda, taxas e/ou sobretaxas associadas à emissão, alteração, cancelamento ou uso de um Prêmio (incluindo sobretaxas da transportadora, quando aplicável) e pela obtenção de documentos de viagem para o Prêmio Aéreo, incluindo (conforme aplicável) vistos, certificados de vacinação e cartões de seguro. Além disso, o/a Associado/a ou o/a beneficiário/a cumprirá todas as regulamentações legais aplicáveis ou de outra forma exigidas especificamente para o país e cumprirá as formalidades alfandegárias em vigor.
- 3.1.5 Uma vez processada a solicitação do Prêmio, as Milhas necessárias para o Prêmio são debitadas da conta do/a Associado/a de acordo com a tabela em vigor na data da solicitação.

### **3.2 Prêmios Aéreos**

- 3.2.1 Todos os Prêmios Aéreos devem ser obtidos em rotas operadas pela Air France, KLM e Companhias Aéreas Parceiras. Os Prêmios de Companhias Aéreas podem ser limitados a voos compartilhados selecionados da Air France ou da KLM.
- 3.2.2 Os Prêmios Aéreos não são endossáveis e não podem ser usados em uma companhia aérea que não for a companhia aérea cujo código aéreo designado está indicado no bilhete, salvo decisão contrária pela companhia aérea aplicável a seu critério razoável. Todos os Bilhetes Prêmio estão sujeitos a alterações nos direitos de tráfego aéreo ou a decisões tomadas pelas companhias aéreas aplicáveis a seu critério razoável.
- 3.2.3 Os Prêmios Aéreos devem ser emitidos em conformidade com os esquemas e condições especificados na Comunicação do Flying Blue.
- 3.2.4 Os Prêmios Aéreos para a cabine de primeira classe da Air France são reservados para níveis selecionados de associados, conforme especificado na Comunicação do Flying Blue.

#### Emissão de Bilhetes Prêmio

- 3.2.5 Dependendo do Prêmio envolvido, o Prêmio Aéreo será enviado por e-mail ao/a Associado/a ou poderá ser retirado fisicamente em aeroportos selecionados ou nas lojas de venda de bilhetes da cidade, autorizadas a emitir Bilhetes Prêmio.
- 3.2.6 Se os Bilhetes Prêmio forem emitidos pelos escritórios da Air France ou da KLM, os/as Associados/as deverão apresentar seu cartão. Se a pessoa que retirar o Bilhete Prêmio não for o/a Associado/a, essa pessoa deverá apresentar para cada retirada de bilhete, além do Cartão de Associado (ou uma cópia deste), o comprovante de identidade do/a Associado/a e uma declaração assinada pelo/a Associado/a, com a assinatura original, autorizando tal

retirada. Este procedimento pode ser modificado ou suspenso a qualquer momento pela Empresa.

- 3.2.7 Os Bilhetes Prêmio são válidos por um período de 12 (doze) meses a partir da data de emissão do Bilhete Prêmio, com algumas exceções, como Ofertas Promocionais especiais ou bilhetes oferecidos exclusivamente em regiões específicas (informações fornecidas localmente).

#### Cancelamento e modificação de Bilhetes Prêmio

- 3.2.8 A modificação voluntária da viagem resulta no cancelamento do bilhete original e na revenda de um novo bilhete.
- 3.2.9 Uma vez que o bilhete tenha sido emitido, o/a Associado/a poderá, sujeito às condições aplicáveis, cancelar seu Bilhete Prêmio integralmente antes da partida do primeiro trecho de voo e de acordo com os procedimentos estabelecidos na Comunicação do Flying Blue. Uma vez iniciada a viagem, somente os voos não utilizados no futuro poderão ser cancelados e sujeitos ao reembolso do bilhete. Essas disposições não se aplicam em caso de não comparecimento ao embarque (no-show) e de Ofertas Promocionais.
- 3.2.10 Se um Bilhete Prêmio não tiver sido utilizado e tiver expirado, o/a Associado/a ou beneficiário/a tem direito ao reembolso de taxas e cobranças aeroportuárias, cujo pagamento está vinculado ao embarque efetivo do passageiro, de acordo com as regulamentações aplicáveis. A solicitação de reembolso desses valores pode ser enviada entrando em contato com o Atendimento ao Cliente Flying Blue.
- 3.2.11 Em caso de não comparecimento ao embarque (no-show), as regras da Empresa ou da Parceira serão aplicadas, conforme aplicável, Ad-hoc
- 3.2.12 Para viajar com uma criança menor de 2 (dois) anos de idade, um adulto viajando com um Bilhete Prêmio deve fazer uma reserva para o bebê na companhia aérea em que o Bilhete Prêmio foi emitido, de acordo com as tarifas aplicáveis da companhia aérea em questão.
- 3.2.13 Um/a beneficiário/a com direito a uma redução para criança receberá um desconto no número de Milhas necessárias para os Bilhetes Prêmio, conforme especificado na Comunicação do Flying Blue. Um/a beneficiário/a que tenha direito a uma redução por categoria de viagem (ou seja, estudante, idoso etc.) não receberá uma redução no número de Milhas necessárias para o Bilhete Prêmio, a menos que seja especificado de outra forma na Comunicação do Flying Blue.
- 3.2.14 Não é possível efetuar uma mudança de beneficiário/a.

#### Prêmio de Upgrades

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

### Opções extras

- 3.2.17 Opções extras selecionadas, como franquia extra de bagagem despachada e outros serviços, podem ser obtidas com Milhas e estão sempre sujeitas às condições da companhia aérea em questão, conforme descrito na Comunicação do Flying Blue. O acesso a esses serviços pode variar de acordo com a rota, a companhia aérea, a configuração da aeronave em operação e a disponibilidade.

### **3.3 Prêmios Não-Aéreos**

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

## **4 Família Flying Blue**

- 4.1 Geral: O/A Associado/a Flying Blue e a Família concordam que os termos e condições do Programa Família Flying Blue descritos abaixo revogam certas disposições gerais do Programa descritas acima. O Flying Blue, a seu próprio critério, tem o direito de recusar a criação de uma conta Família Flying Blue.

- 4.2 Conta Família Flying Blue: Uma conta Família Flying Blue pode ser aberta por um/a Associado/a do Programa, se o/a Associado/a do Programa:

- tiver 18 anos ou mais de idade; e
- estiver inscrito no Programa há mais de 24 horas.

O/A Associado/a do Programa Flying Blue será designado/a como "Líder da Família Flying Blue". Uma conta Família Flying Blue é considerada criada quando pelo menos um/a (1) Associado/a do Programa aceita aderir como Associado/a parte da Família Flying Blue.

- 4.3 Associados/as Parte da Família Flying Blue: A Família Flying Blue pode ser composta por no máximo oito (8) pessoas, incluindo o/a Líder da Família Flying Blue, com no máximo dois (2) adultos (com 18 anos ou mais de idade) e seis (6) crianças (menores de 18 anos de idade). Nem o/a Líder da Família Flying Blue nem um/a associado/a parte da Família Flying Blue podem fazer parte de outra Família Flying Blue.

- 4.4 Convite do/a Líder da Família Flying Blue: O/A Líder da Família Flying Blue pode posteriormente convidar apenas pessoas que já são Associados/as do Programa Flying Blue, como Associados/as parte da Família Flying Blue. Se um/a Associado/a convidado não aceitar o convite da Família Flying Blue no prazo de até quatorze (14) dias após o convite acima mencionado, o convite será anulado. O/A Líder da Família Flying Blue poderá retirar o convite a qualquer momento, se ele ainda não tiver sido aceito, e optar por enviar um convite a outro/a Associado/a.

- 4.5 As transferências de Milhas na Família Flying Blue só são possíveis após 168 horas (7 dias) da

inscrição do Associado relevante no Programa Flying Blue. Antes do término desse período, não haverá exibição de “Transferência de Milhas” na interface do usuário. No final desse período, a primeira transferência de Milhas dentro da Família Flying Blue exigirá um tempo máximo de processamento de setenta e duas (72) horas antes que as Milhas sejam creditadas na conta do destinatário.

#### 4.6 Duração

4.6.1 A conta Família Flying Blue será criada por um período mínimo de seis (6) meses. Os/As Associados/as parte da Família Flying Blue se juntam em uma família Flying Blue por um período mínimo de seis (6) meses. O/A Líder da Família Flying Blue poderá remover qualquer Associado/a parte da Família Flying Blue após seis (6) meses da entrada do/a Associado/a na Família Flying Blue. O/A Líder da Família Flying Blue poderá encerrar a Família Flying Blue após seis (6) meses de sua criação. Caso um/a Associado/a parte da Família Flying Blue menor de idade complete 18 (dezoito) anos de idade, e na Família Flying Blue em questão já existam 2 (dois) adultos (incluindo o/a Líder da Família Flying Blue), o/a Associado/a parte da Família Flying Blue menor de idade que acabou de completar 18 (dezoito) anos de idade será automaticamente removido/a da conta da Família Flying Blue na data de seu aniversário.

4.6.2 Em caso de falecimento do/a Líder da Família Flying Blue, de acordo com o artigo 1.2.12 acima, a Empresa encerrará a conta de Associado/a do Líder da Família Flying Blue e cancelará todas as Milhas acumuladas, após o recebimento da certidão de óbito. Assim, a conta Família Flying Blue, incluindo todas as Milhas transferidas dos Associados e Associadas parte da Família Flying Blue, será posteriormente cancelada.

4.6.3 No caso de falecimento de um/a Associado/a parte da Família Flying Blue e após o encerramento de sua conta pela Empresa, de acordo com o artigo 1.2.12 acima, o/a Associado/a parte da Família Flying Blue será automaticamente removido/a da conta Família Flying Blue.

4.7 Milhas da Família Flying Blue: Depois que a conta da Família Flying Blue tiver sido criada, as Milhas acumuladas por cada Associado/a da Família Flying Blue serão exibidas na conta do/a Líder da Família Flying Blue. A critério exclusivo do/a Líder da Família Flying Blue, ele/ela poderá utilizar parte ou todas as Milhas de um/a (ou mais) Associado/a parte da Família Flying Blue e transferi-las para a conta pessoal do/a Líder da Família Flying Blue. O número de Milhas transferidas não estará mais disponível na conta do/a Associado/a parte da Família Flying Blue em questão. O/A Associado/a parte da Família Flying Blue receberá uma notificação cada vez que o/a Líder da Família Flying Blue transferir Milhas para sua conta pessoal.

## 5 Diversos

5.1 Os presentes Termos e Condições Gerais substituem todas as versões anteriores e cópias de documentos que contenham tais termos e condições e são aplicáveis a partir de 30 de novembro de 2023.