

Conditions générales de participation à Miles & More

(valables à partir du 01.01.2024)

Le programme de fidélité Miles & More («Miles & More») récompense la fidélité de ses membres. Miles & More permet à ses membres de cumuler des Miles et des Points auprès des exploitants et d'échanger des Miles.

Les exploitants et éditeurs de Miles & More sont Miles & More GmbH (ci-après «MMG») et Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (ci-après «Lufthansa») (MMG et Lufthansa sont respectivement considérés comme «exploitants»).c Les exploitants se réservent le droit de désigner des entreprises sélectionnées (p. ex. Austrian Airlines Group, Brussels Airlines, LOT Polish Airlines, Luxair et Swiss International Air Lines) comme coéditeurs. La liste complète des coéditeurs est disponible sur www.miles-and-more.com/jointpartner.

Ces conditions générales de participation à Miles & More s'appliquent généralement au cumul de Miles et de Points, à l'échange de Miles et à la mise en œuvre globale de Miles & More. Des dispositions particulières peuvent en outre découler d'autres conditions applicables (p. ex. les conditions générales relatives aux billets Prime Miles & More ou les conditions générales d'utilisation relatives au Shopping en ligne Miles & More). Des contenus concrets de programme sont en outre également développés par les supports de communication de Miles & More (p. ex. mailings Miles & More, sites Web/applications Miles & More).

1 Participation

1.1 Éligibilité

Sont exclusivement autorisées à y participer les personnes physiques âgées deux ans révolus et domiciliées dans un pays dans lequel Miles & More est proposé. Pour les mineurs, la représentation ou le consentement du représentant légal est nécessaire pour la conclusion effective du contrat.

Est considéré comme domicile le lieu de vie principal (résidence principale) du membre. Les membres doivent fournir des coordonnées exactes et toujours à jour. Les données personnelles ainsi que le domicile doivent être justifiés sur demande auprès des exploitants. Les membres sont tenus de fournir une adresse e-mail valide. L'adhésion à Miles & More ne constitue pas un droit. Les exploitants se réservent le droit de refuser l'adhésion à Miles & More sans aucune justification.

1.2 Conclusion du contrat et début de la participation

Le contrat de participation à Miles & More est conclu par l'inscription via les formulaires en ligne prévus à cet effet (offre) et la mise à disposition du numéro de carte service personnel (acceptation) par les exploitants.

Si le demandeur est déjà membre de Miles & More, il n'est pas autorisé à demander l'ouverture d'un autre compte personnel. Un seul compte par personne physique est autorisé.

En cas de réception d'une carte service Miles & More physique, celle-ci reste la propriété des exploitants et doit être restituée à l'un d'entre eux sur demande.

1.3 Code secret personnel (PIN) et autres identifiants

Pour permettre une identification personnelle, le membre doit créer un code PIN pour s'authentifier dans le Service Center Miles & More. Il doit veiller à ce qu'aucun tiers non autorisé ne prenne connaissance du code PIN ou d'autres identifiants Miles & More afin d'éviter tout abus.

En cas de suspicion d'utilisation abusive des identifiants, le Service Team Miles & More doit en être immédiatement informé. Les exploitants ne sont pas responsables des dommages résultant d'une absence de notification ou

d'une notification tardive jusqu'au moment de la réception de la notification. De même, les exploitants ne sont pas responsables des dommages résultant du fait que des tiers ont pu obtenir un accès non autorisé au compte du membre parce que celui-ci n'a pas protégé son compte de membre par une authentification à deux ou plusieurs facteurs proposée par les exploitants.

1.4 Messagerie électronique

1.4.1 Configuration de la messagerie électronique

Les exploitants peuvent mettre à la disposition des membres une messagerie électronique accessible via leur compte de membre, à des fins de communication numérique concernant la participation à Miles & More. Les exploitants informeront les membres de la création de la messagerie électronique par e-mail envoyé à l'adresse e-mail que ces derniers ont enregistrée dans leur compte de membre.

1.4.2 Réception de documents

Les membres consentent à recevoir de la part des exploitants des documents relatifs à leur participation à Miles & More via la messagerie électronique créée le cas échéant. Il n'existe pas de droit légitime à la mise à disposition de certains documents ou à l'envoi électronique de tous les documents sur la messagerie électronique. La création de la messagerie électronique supprime l'envoi postal des documents qui y ont été déposés. Les documents dont l'envoi postal est requis par la loi ou pour lesquels les exploitants considèrent qu'un envoi postal est approprié compte tenu des intérêts du membre font exception à cette règle. Les exploitants informent les membres par e-mail envoyé à l'adresse électronique enregistrée dans leur compte de membre lorsqu'un nouveau document a été déposé dans leur messagerie électronique. Les membres sont tenus de vérifier régulièrement la réception de nouveaux documents sur leur messagerie électronique. Une telle vérification est notamment impérative si, en raison de procédures en cours, ils doivent s'attendre à la mise à disposition de nouveaux documents ou si ils ont été avertis de la mise en ligne d'un nouveau document. Les documents partagés sur la messagerie électronique sont fournis au format PDF/A (non modifiable) et peuvent être téléchargés.

1.4.3 Conservation de documents

Les documents mis à disposition sur la messagerie électronique y seront conservés pendant la durée de validité du contrat de participation à Miles & More conclu avec les exploitants et pendant une période d'au moins trois (3) années civiles complètes après la résiliation de ce contrat. Passé ce délai, les exploitants pourront supprimer les documents de la messagerie électronique (même sans en informer le membre au préalable). Il incombe au membre de télécharger et d'archiver durablement les éventuels documents nécessaires avant leur suppression.

2 Miles et Points

2.1 Généralités

2.1.1 Vue d'ensemble

Dans le cadre de Miles & More, il est possible de cumuler des Miles, des Points, des Qualifying Points (Points qualifiants) et des HON Circle Points.

Les Miles permettent de gagner des primes offertes dans le cadre de Miles & More. Les Points ne peuvent pas être échangés contre des primes, ils n'ont qu'une fonction de comptage.

Les Points, les Qualifying Points (Points qualifiants) et les HON Circle Points déterminent le statut de voyageur fréquent. Les Points et les Qualifying Points (Points qualifiants) permettent d'obtenir le statut de Frequent Traveller et de Senator, et les HON Circle Points celui de membre du HON Circle. Dans la mesure où les présentes conditions générales de participation ne font pas explicitement la distinction entre les différents types, le terme «Points» désigne toujours les Points, les Qualifying Points (Points qualifiants) et les HON Circle Points dans le cadre des présentes conditions générales de participation.

Les Miles et les Points servent exclusivement aux fins expressément mentionnées dans les présentes conditions générales de participation, dans les autres dispositions applicables et les supports de communication de Miles & More.

Il n'est pas possible de convertir et de payer les Miles et les Points en euros ou dans une autre devise.

Le membre peut consulter le nombre actuel de Miles et de Points cumulés en se connectant à son compte numérique de membre.

2.1.2 Autres programmes de fidélisation

Les points bonus, les Miles bonus ou avantages similaires d'autres programmes de fidélisation ne sont pas convertibles en Miles ou en Points, sauf si les exploitants en ont convenu avec le fournisseur de l'autre programme de fidélisation et l'ont communiqué sur les supports de communication de Miles & More. Il en va de même pour

la conversion des Miles et des Points en points bonus, en Miles bonus ou en avantages comparables d'autres programmes de fidélisation.

2.1.3 Transfert et revente de Miles et de Points

Les Miles et les Points, ainsi que le compte de membre, ne sont pas transférables à un tiers. La revente de Miles et de Points (que ce soit par la vente, l'échange, la vente aux enchères ou toute autre forme de transfert à des tiers) est interdit. Il est également interdit de négocier des Miles ou des Points et d'en acquérir auprès de membres ou de tiers, ainsi que de revendiquer abusivement des Miles et des Points ou des avantages obtenus par leur biais. Toute dérogation sera explicitement stipulée sur les supports de communication de Miles & More.

2.2 Cumul de Miles et de Points

2.2.1 Généralités

Miles and Points can be earned with the operators as soon as membership begins. Miles and Points can only be credited for services purchased by the member for themselves. When using the services of the Miles & More partner companies, the member must be the one utilising the services in order for the miles and Points to be credited by the operators.

The person who is invoiced for such services of the Miles & More partner companies is irrelevant in this case. Miles and Points cannot be acquired for a payment in cash.

2.2.2 Dispositions particulières concernant les vols

Pour chaque tronçon de vol régulier entièrement payé et effectué (dans la mesure où il est confirmé par la compagnie aérienne effectuant le vol) par Lufthansa, un coéditeur ou une entreprise partenaire de Miles & More, le compte du membre sera crédité de Miles et/ou de Points, sous réserve des clauses 2.2.6 et 2.2.7. La condition de principe est que le nom du passager corresponde entièrement au nom enregistré sur le compte de membre Miles & More.

Le crédit de Miles est basé, selon le mode de réservation, sur le prix du billet payé, suppléments de la compagnie aérienne compris, ou sur la classe de réservation payée, le crédit de Points sur la classe de voyage payée. Les classes de réservation permettant de cumuler des Miles et/ou des Points, ainsi que le type et le nombre de Miles et/ou de Points à créditer, dépendent – pour les vols – des supports de communication de Miles & More en vigueur au moment de leur réservation. Un crédit de Points pour un vol n'est en principe possible que si des Miles sont également crédités pour le vol en question.

2.2.3 Dispositions particulières pour les séjours à l'hôtel et la location de véhicules

Pour chaque séjour entièrement payé par le membre auprès d'une entreprise partenaire de Miles & More Hotels à un tarif permettant de cumuler des Miles lors de la conclusion du contrat d'hébergement, les Miles correspondants seront crédités sur le compte du membre, sous réserve des clauses 2.2.6 et 2.2.7. Il en va de même pour toute location de véhicule entièrement payée auprès d'une entreprise partenaire (location de voitures) de Miles & More sur la base d'un tarif permettant de cumuler des Miles.

Plusieurs nuitées consécutives sont considérées comme «un séjour». Cela vaut aussi pour un membre qui se réenregistre après avoir libéré sa chambre le même jour dans le même hôtel. Le terme «location» désigne la location et l'utilisation à titre privé d'un véhicule par le membre pendant au moins un jour ou la location de différents véhicules pendant plusieurs jours consécutifs auprès d'une ou de plusieurs agences d'une entreprise partenaire (location de voitures) de Miles & More au même endroit.

2.2.4 Règles particulières pour les cartes de paiement

Lorsqu'il utilise sa carte de paiement Miles & More (telle que la Lufthansa Miles & More Credit Card), le titulaire cumule des Miles ensuite crédités sur son compte de membre. L'utilisation de la carte de paiement est régie par les conditions des émetteurs de la carte de paiement Miles & More concernée.

2.2.5 Autres possibilités de cumuler

D'autres possibilités de cumuler des Miles et des Points à titre temporaire ou permanent, ainsi que les conditions générales y afférentes sont annoncées séparément sur les supports de communication de Miles & More ou par les entreprises partenaires de Miles & More elles-mêmes.

2.2.6 Exclusion du crédit

Un crédit de Miles et de Points sur les vols est exclu pour certaines classes de réservation ou de voyage, certains tarifs spéciaux, p. ex. les prestations à tarif réduit réservées aux professionnels du tourisme (AD, DG,

GE, ID, IP, UD, PEP, etc.) ou liées à l'échange de Miles cumulés, billets gratuits ou autres prestations pour lesquelles le membre bénéficie d'avantages découlant d'autres programmes de fidélisation. Les supports de communication de Miles & More contiennent des informations plus détaillées. Pour d'autres prestations, le crédit de Miles et de Points peut également être exclu avant la réservation ou l'achat de la prestation concernée, ce qui est indiqué en conséquence.

Le crédit de Miles et de Points est en outre exclu en cas de non-utilisation de la prestation sous-jacente ou de remboursement de la rémunération convenue pour la prestation.

2.2.7 Crédit de Miles – procédure

Les Miles et les Points sont crédités automatiquement sur le compte du membre, à condition que soit indiqué le numéro de carte, de client, de carte service Miles & More numérique ou toute autre carte client donnant droit au cumul de Miles et de Points au moment de l'usage de la prestation éligible au cumul de Miles et de Points. Le crédit est effectué après utilisation et paiement de la prestation concernée.

Les Miles et Points non enregistrés automatiquement peuvent être crédités sur le compte du membre dans les six (6) mois suivant la réalisation et le paiement d'une prestation donnant droit au cumul de Miles et de Points. Dans ce cas, le membre doit fournir les justificatifs complets (p. ex., une copie de la carte d'embarquement et du reçu passager, de la facture d'hôtel, de la location de voiture ou de la preuve d'achat de tout autre produit ou de toute autre prestation de service). Les documents envoyés physiquement à un exploitant sont numérisés et archivés. L'original est détruit après la numérisation. Il n'existe aucun droit au renvoi des documents envoyés.

Si un crédit a été effectué malgré l'existence d'un motif d'exclusion conformément à la clause 2.2.6 ou s'il a eu lieu à tort pour d'autres motifs, les exploitants se réservent le droit de bloquer le crédit en question.

2.3 Échange de Miles

2.3.1 Généralités

Les membres peuvent échanger leurs Miles contre des primes auprès des exploitants dès que leur compte affiche un solde correspondant et qu'au moins un crédit de Miles enregistrés automatiquement a été effectué suite à l'utilisation d'une prestation conformément à la clause 2.2 (les crédits ultérieurs et ceux résultant de promotions gratuites, p. ex. pour l'abonnement à un bulletin d'information, ne sont pas considérés comme des crédits au sens de cette réglementation). La disponibilité de la prime, conformément à la clause 2.3.5, est une condition préalable. Les offres de primes et le nombre de Miles requis à chaque fois sont annoncés sur les supports de communication de Miles & More et/ou dans les conditions des entreprises partenaires de Miles & More.

Les exploitants et les coéditeurs n'ont aucune influence sur les prestations fournies par les entreprises partenaires de Miles & More. De ce fait, ni les exploitants ni les coéditeurs respectifs du programme ne peuvent par conséquent être tenus responsables de la disponibilité des prestations fournies par l'entreprise partenaire de Miles & More (telles que les vols, les séjours à l'hôtel, les locations de véhicule, l'achat d'autres produits ou prestations de services), ni de la bonne exécution du contrat. Ces prestations sont régies par les conditions générales de l'entreprise partenaire de Miles & More concernée.

2.3.2 Billets Prime

Des billets Prime peuvent être obtenus pour les vols réguliers effectués par Lufthansa, un coéditeur ou les entreprises partenaires de Miles & More éligibles ainsi que pour certains vols charters. Le nombre de Miles requis à cet effet, ainsi que les conditions de réservation pour chaque billet Prime, sont indiqués dans les conditions générales relatives aux billets Prime Miles & More et les supports de communication de Miles & More. Sauf dispositions contraires stipulées dans les conditions générales relatives aux billets Prime Miles & More, les conditions générales de transport de la compagnie aérienne exploitante s'appliquent au vol en question correspondant au billet Prime demandé.

2.3.3 Autres primes

Les autres primes, les conditions applicables à leur utilisation et les autres utilisations possibles des Miles sont stipulées séparément sur les supports de communication actuels respectifs de Miles & More.

2.3.4 Demande de primes

Selon le type de prime, celle-ci peut être demandée auprès de l'exploitant concerné, d'un coéditeur ou d'une entreprise partenaire de Miles & More après authentification en tant que membre autorisé (p. ex. par le biais d'une connexion). Certaines primes nécessitent des délais de réservation préalables indiqués sur les supports de communication de Miles & More.

2.3.5 Disponibilité et conditions spéciales concernant les primes

La disponibilité des primes peut varier selon la date, la saison et la destination. Certaines primes peuvent ne pas être disponibles à certaines dates. Les primes ne peuvent pas être combinées avec certaines prestations à tarif réduit (conformément à la clause 2.2.6).

2.3.6 Émission de certificats de prime

Si la prime demandée est disponible, le membre reçoit les documents afférents (billets Prime, certificats de prime de surclassement ou certificats pour d'autres primes) au format électronique. L'envoi de certificats de prime sur papier ne se fera plus que si l'envoi électronique standard sous forme de ticket électronique ou d'eUpgrade est impossible ou si des documents relatifs à d'autres primes ne sont pas acceptés au format électronique.

Les billets Prime et les certificats de primes de surclassement sont valables douze (12) mois à compter de leur émission. La validité des autres certificats de prime (p. ex. primes pour assister à un événement, louer un véhicule, séjourner dans un hôtel ou pour le tourisme) est stipulée sur les supports de communication de Miles & More.

2.3.7 Transfert et revente de certificats de prime

Les certificats de prime, en particulier les billets Prime, ne peuvent être offerts qu'aux personnes avec lesquelles le membre est personnellement lié et entretient une relation mutuelle (p. ex. des parents, amis et connaissances) pour leur usage personnel.

Par ailleurs, la revente de certificats de prime (vente, échange ou vente aux enchères), ou toute autre transmission à des tiers, est interdit. Il est également interdit de négocier ou de transmettre des certificats de prime obtenus de manière illicite.

Les Miles & More Gift Cards et les eVouchers sont considérés comme des certificats de prime au sens de cette clause 2.3.7.

2.3.8 Acquisition abusive

En cas d'acquisition abusive de Miles et/ou de certificats de prime (voir clauses 2.1.3 et 2.3.7, paragraphe 2), les exploitants se réservent le droit de refuser la conversion des Miles obtenus de manière illicite et de bloquer ou de confisquer les certificats de prime obtenus par la conversion de Miles acquis de manière illicite.

Le droit de résiliation conformément à la clause 4 et le droit de faire valoir d'autres prétentions à l'encontre du membre, y compris de réclamer des dommages-intérêts, demeurent inchangés.

Dans le cas de l'obtention de primes à l'aide de Miles acquis de manière abusive (voir clause 2.1.3) par la faute du membre, les exploitants se réservent le droit de réclamer des dommages-intérêts, en particulier si le solde du compte, déduction faite des Miles acquis de manière abusive, ne suffit pas pour obtenir la prime. Les exploitants se réservent ce droit en particulier si le compte du membre présente un solde de Miles négatif dans d'autres cas d'utilisation abusive ou de comportement délictueux du membre.

2.3.9 Expiration de Miles

Les Miles d'un compte de membre non échangés contre une prime dans les trente-six (36) mois à compter de la date de l'événement (vol, début du séjour hôtelier, prise en charge d'un véhicule de location, etc.), expirent à la fin du trimestre suivant, sauf si des délais d'expiration plus longs ont été stipulés sur les supports de communication de Miles & More.

L'expiration de Miles sera signalée séparément dans les informations du compte Miles & More ou dans le compte de membre au moins un trimestre avant la date d'expiration.

2.3.10 Taxes, suppléments et frais de service

Tous les coûts annexes comme les taxes, les frais, les suppléments au profit des compagnies aériennes respectives et les frais de service liés à l'attribution ou à l'utilisation d'une prime sont à la charge du membre. Les informations sur le montant de taxes, de frais, de suppléments et d'éventuels frais de service sont disponibles sur les supports de communication de Miles & More ou auprès des entreprises partenaires de Miles & More concernées.

2.4 Statut de voyageur fréquent d'un membre

Différents statuts de voyageur fréquent peuvent être obtenus dans le cadre de Miles & More. Le statut de voyageur fréquent est déterminé par le cumul de Points, de Qualifying Points (Points qualifiants) et de HON Circle Points pendant une période donnée. Le décompte des Points, des Qualifying Points (Points qualifiants) et des HON Circle Points recommence à la fin de la période prédéfinie. D'autres possibilités d'obtenir un statut de voyageur fréquent peuvent également être accordées en fonction de la promotion. Chaque statut de voyageur

fréquent est associé à différents avantages. Pour plus d'informations sur les critères d'éligibilité, la durée de validité d'un statut de voyageur fréquent et les avantages associés, veuillez vous référer aux supports de communication de Miles & More. Des avantages associés à un statut de voyageur fréquent peuvent également être offerts par les entreprises partenaires de Miles & More.

En cas d'acquisition abusive de Points (voir clause 2.1.3), les exploitants se réservent le droit de retirer un statut de voyageur fréquent accordé sur la base de Points obtenus de manière illicite.

Le droit de résiliation conformément à la clause 4 et le droit de faire valoir des prétentions à l'égard du membre, y compris toute demande de dommages-intérêts, demeurent inchangés.

3 Lien avec Travel ID

Le membre peut associer son profil Miles & More à son profil Travel ID. Dans ce cas, les conditions d'utilisation de Travel ID s'appliquent en plus des présentes conditions générales de participation. C'est la seule façon de permettre au membre de se connecter à son compte Miles & More au moyen de son Travel ID et aux exploitants de Travel ID de gérer globalement les données du membre.

La participation à Miles & More n'est pas affectée par une éventuelle résiliation du contrat Travel ID. Dans ce cas, la possibilité de se connecter au compte du membre avec l'adresse e-mail et le mot de passe enregistrés pour le service Travel ID est supprimée.

La résiliation de la participation au programme Miles & More entraîne systématiquement celle du contrat Travel ID.

4 Résiliation et blocage

4.1 Résiliation et blocage

4.1.1 Résiliation ordinaire

Le membre peut résilier le contrat par écrit à tout moment sans respecter un délai de préavis.

Les exploitants peuvent résilier le contrat sans indication de motif, en respectant un préavis de quatre (4) semaines.

Si le membre dispose d'un statut de voyageur fréquent au moment de la déclaration de résiliation, il conserve ce statut et tous ses avantages jusqu'à son expiration; dans ce cas, les présentes conditions générales de participation s'appliquent par analogie à la relation existant avec le membre après la résiliation, dans la mesure où elles concernent le statut de voyageur fréquent. Pour éviter toute ambiguïté: le renouvellement du statut de voyageur fréquent ou l'obtention d'un statut supérieur est exclu dans ce cas.

4.1.2 Résiliation exceptionnelle

Indépendamment d'un éventuel statut de voyageur fréquent, les exploitants peuvent prononcer une résiliation exceptionnelle sans préavis (ainsi qu'une exclusion de la participation à Miles & More qui en découle) pour motif grave, conformément aux dispositions légales applicables.

Un motif est considéré comme «grave», notamment, en cas de violation grave et fautive par le membre des conditions générales de participation ou des conditions générales de transport de Lufthansa, d'un coéditeur, d'une entreprise partenaire de Miles & More ou de tout règlement Miles & More convenu avec ce membre.

En outre, on parle de motif grave lorsque le membre (i) fait un usage abusif des Miles, des Points et/ou des certificats de prime (cf. les clauses 2.1.3 et 2.3.7 paragraphe 2), (ii) fait de fausses déclarations importantes, (iii) adopte un comportement importun ou préjudiciable à l'égard des collaborateurs ou clients (p. ex., des passagers) d'un opérateur, d'un coéditeur ou d'une entreprise partenaire de Miles & More ou (iv) ne respecte pas les instructions du personnel concerné, notamment à bord ou dans les lounges.

En dehors des cas visés par le paragraphe 323, alinéa 2 du Code civil allemand (BGB), une résiliation exceptionnelle n'est autorisée qu'après expiration d'un certain délai ou d'un avertissement demeuré sans suite.

4.1.3 Blocage du membre

Dans les cas et sous réserve des conditions visées à la clause 4.1.2, les exploitants peuvent, au lieu d'exercer leur droit de résiliation exceptionnelle, refuser d'accorder un statut de voyageur fréquent, supprimer certains avantages du statut de voyageur fréquent concerné ou retirer le statut de voyageur fréquent existant en tant que tel.

De plus, les exploitants ont le droit de suspendre provisoirement le compte du membre dans les cas et sous les conditions visés à la clause 4.1.2. L'interdiction est levée dès que les circonstances qui l'ont motivée ont disparu.

4.1.4 Renouvellement de la participation et déroulement

Toute suspension effective déclarée par l'exploitant interdit une nouvelle adhésion à Miles & More. Après résiliation, la relation contractuelle conformément aux présentes conditions générales de participation demeure valide.

4.2 Validité des Miles en cas de résiliation

4.2.1 Résiliation ordinaire

En cas de résiliation ordinaire prononcée par un exploitant, les Miles restent valables pendant une période de douze (12) mois à compter de la date d'effet de la résiliation, sauf si l'expiration intervient plus tôt, conformément à la clause 2.3.9. Si le membre possède plus de 500.000 Miles à la date d'effet de la résiliation, les Miles restent valables pendant une période de 36 mois à compter de la date d'effet de la résiliation, sauf s'ils expirent plus tôt, conformément à la clause 2.3.9.

4.2.2 Résiliation exceptionnelle

En cas de résiliation exceptionnelle et immédiate justifiée par un exploitant, les Miles restent valables pendant une période de six (6) mois à compter de la date d'effet de la résiliation, sauf si l'expiration intervient plus tôt, conformément à la clause 2.3.9.

4.3 Fin du programme

Les exploitants se réservent le droit, à tout moment, de mettre fin à Miles & More et de résilier les contrats de participation en bonne et due forme. Sont applicables à une telle résiliation les clauses 4.1 et 4.2. Il en va de même si Miles & More devait être remplacé par un autre programme, auquel cas le membre aurait également le droit de résilier son adhésion conformément à la clause 4.1. Le même principe s'applique en cas de changement d'exploitant de Miles & More. Dans les deux cas, la clause 4.2 s'applique.

5 Divers

5.1 Responsabilité

Si un membre subit un préjudice dans le cadre de sa participation du fait d'un exploitant, d'un coéditeur ou d'un agent agréé, la disposition suivante s'applique: la responsabilité est illimitée en cas de faute intentionnelle, de négligence grave ou en cas d'existence d'une garantie. En cas de violation par simple négligence d'une obligation essentielle du contrat, la responsabilité est limitée aux dommages matériels et financiers qui en résultent, à hauteur du dommage prévisible généralement occasionné dans un tel cas. Une obligation contractuelle essentielle est une obligation dont l'application conforme rend possible l'exécution même du contrat et dont le membre est régulièrement en droit d'attendre le respect. La responsabilité en cas de manquement par faute légère à des obligations contractuelles non essentielles est exclue. Les limitations et exclusions de responsabilité susmentionnées ne s'appliquent pas aux réclamations fondées sur une atteinte à la vie, à l'intégrité physique ou à la santé ou sur la loi sur la responsabilité du fait des produits.

5.2 Protection des données

Les données à caractère personnel du membre liées à son adhésion sont traitées par les exploitants pour la réalisation de Miles & More. De plus amples informations concernant le fonctionnement de Miles & More et le traitement des données sont disponibles sur www.miles-and-more.com/dataprotection.

Ces informations comprennent notamment les données fournies par le membre lors de son inscription et au cours de son adhésion («données client»), ainsi que les données collectées par les exploitants, les coéditeurs ou les entreprises partenaires de Miles & More en lien avec son adhésion (en particulier le cumul et l'échange de Miles et de Points) («données du programme»).

Les données à caractère personnel peuvent être transmises aux coéditeurs dans le cadre de la gestion, du développement et de la commercialisation de Miles & More, comme partie intégrante de leur programme si:

- le membre s'est inscrit à Miles & More par l'intermédiaire d'un coéditeur du programme; dans ce cas, les données client via le numéro de carte Miles & More du membre, ainsi que les données du programme liées à une prestation du coéditeur souscrite par ce membre peuvent être transmises au coéditeur;
- le coéditeur est une compagnie aérienne et le domicile du membre se trouve au sein du même marché intérieur que le coéditeur en question; dans ce cas, les données client, le numéro de carte Miles & More, ainsi que les données fournies par le membre dans le cadre du programme peuvent être transférés au coéditeur;
- le coéditeur est une compagnie aérienne que le membre utilise pour ses déplacements; dans ce cas, les données du programme peuvent être transmises au coéditeur, en sus des données client du membre;
- le membre a obtenu un statut de voyageur fréquent auprès d'un coéditeur; dans ce cas, les données de statut du membre peuvent être transmises au coéditeur, en plus des données client et des données de programme se rapportant aux prestations du coéditeur.

Les compagnies de Lufthansa Group (comme mentionnées sur le site www.miles-and-more.com/jointpartner) ont regroupé leurs activités de fidélisation. Les données client des membres et les données de statut et de programme propres à une compagnie de Lufthansa Group sont ainsi gérées dans une base de données commune à toutes les compagnies de Lufthansa Group. Ces données peuvent être traitées et exploitées, notamment sous

une forme condensée (donc sans possibilité d'identifier un membre donné), à des fins d'analyse pour la gestion, le développement et la commercialisation de Miles & More.

Outre les finalités susmentionnées, les données à caractère personnel peuvent également être traitées et utilisées par les exploitants, les coéditeurs et/ou les entreprises partenaires de Miles & More sur la base du consentement distinct et explicite du membre à d'autres fins (notamment l'envoi d'informations concernant Miles & More ou d'offres de la part des exploitants, des coéditeurs ou des entreprises partenaires de Miles & More, y compris les analyses visant la préparation de tels envois).

Pour plus de détails sur le traitement des données à caractère personnel par Miles & More, veuillez consulter la Politique de confidentialité de Miles & More. Celle-ci est disponible sur www.miles-and-more.com/dataprotection.

5.3 Perte, vol, dommages ou abus

La perte, le vol, les dommages ou l'utilisation abusive de la carte service Miles & More, ainsi que des données d'accès au compte de membre doivent être immédiatement signalés au Service Team Miles & More. Cela permet, si nécessaire, de bloquer le compte de membre et d'émettre une nouvelle carte service Miles & More ou de créer un nouveau numéro de carte service.

5.4 Modifications du programme ou des conditions générales de participation

Les exploitants se réservent le droit de modifier ou de compléter à tout moment les conditions générales de participation, les primes ou autres procédures décrites sur les supports de communication de Miles & More, sans que cela ne pénalise le membre de façon contraire aux règles de la bonne foi. Les demandes de dommages-intérêts par des membres à l'encontre des exploitants pour toute modification en vertu de la loi applicable spécifique à un pays sont exclues.

Les modifications ou ajouts aux primes ou autres procédures décrites sur les supports de communication de Miles & More en rapport avec Miles & More sont annoncés sur les supports de communication de Miles & More. Toute modification ou ajout à ces conditions générales de participation fait l'objet d'une communication écrite. Les modifications ou ajouts aux conditions générales de participation sont réputés acceptés si le membre ne s'y oppose pas par écrit dans un délai de deux (2) mois à compter de leur communication. Les exploitants attirent particulièrement l'attention du membre à cet effet lors de la publication. Si le membre s'oppose à une modification ou à un ajout, son adhésion peut être résiliée conformément à la clause 4.1 des conditions générales de participation.

5.5 Texte et langue du contrat

Les conditions générales de participation peuvent être téléchargées et imprimées et sont disponibles en allemand, en anglais et dans les autres langues mentionnées sur les supports de communication de Miles & More.

5.6 Droit applicable et juridiction compétente

Le droit allemand s'applique à la relation contractuelle. Dans la mesure où le membre est un consommateur et que des dispositions légales contraignantes en matière de protection des consommateurs du pays de résidence du membre contiennent des règles plus avantageuses pour celui-ci, ces règles s'appliquent indépendamment du choix du droit allemand.

Pour les membres commerçants, la juridiction compétente est celle de Francfort-sur-le-Main, République fédérale d'Allemagne. Il en va de même si le membre ne dispose d'aucune juridiction compétente en Allemagne et s'il n'est pas domicilié à l'intérieur de l'Espace économique européen (EEE). Si le membre est un consommateur résidant en Allemagne ou dans un autre pays de l'EEE, il peut faire valoir ses droits, à son choix, aussi bien devant le tribunal compétent de son lieu de résidence que devant le tribunal compétent du siège de l'entreprise des exploitants. Si les exploitants souhaitent faire valoir leurs droits à l'encontre du membre en tant que consommateur résidant en Allemagne ou dans un autre pays de l'EEE, ils ne peuvent le faire que devant les tribunaux compétents du lieu de résidence du membre. Le membre peut par ailleurs saisir le tribunal général compétent auprès duquel il est rattaché ou toute autre cour juridiquement compétente.

Les exploitants ne sont pas tenus de prendre part à une procédure d'arbitrage ou de conciliation et ne peuvent pas proposer le recours à une telle procédure.