

# Miles & More Teilnahmebedingungen

(gültig ab 01.01.2024)

Das Loyalitätsprogramm Miles & More („Miles & More“) belohnt die Treue seiner Teilnehmenden. Über Miles & More wird den Teilnehmenden die Möglichkeit geboten, Meilen und Points bei den Betreibern zu sammeln und Meilen einzulösen. Betreiber und Herausgeber von Miles & More sind die Miles & More GmbH („MMG“) und die Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft („Lufthansa“) (MMG und Lufthansa gelten jeweils als ein „Betreiber“). Die Betreiber behalten sich vor, ausgewählte Unternehmen (wie z. B. Austrian Airlines Group, Brussels Airlines, LOT Polish Airlines, Luxair und Swiss International Air Lines) als Mitherausgeber zu benennen. Eine vollständige Auflistung der Mitherausgeber ist unter [www.miles-and-more.com/mitherausgeber](http://www.miles-and-more.com/mitherausgeber) veröffentlicht.

Diese Miles & More Teilnahmebedingungen gelten allgemein für das Sammeln von Meilen und Points, das Einlösen von Meilen und die allgemeine Durchführung von Miles & More. Besondere Regelungen können sich ferner aus weiteren anwendbaren Bedingungen (z. B. Allgemeine Geschäftsbedingungen für Miles & More Flugprämien oder Allgemeine Nutzungsbedingungen für das Miles & More Online Shopping) ergeben. Darüber hinaus werden konkrete Programm-inhalte auch über die Miles & More Kommunikationsmedien (z. B. Miles & More Mailings, Miles & More Websites/Apps) ausgestaltet.

## 1 Teilnahme

### 1.1 Teilnahmeberechtigte

Teilnahmeberechtigt sind ausschließlich einzelne natürliche Personen, die das zweite Lebensjahr vollendet haben und ihren Wohnsitz in einem Land haben, für das Miles & More angeboten wird. Bei Minderjährigen ist für einen wirksamen Vertragsschluss die Vertretung durch bzw. Zustimmung des gesetzlichen Vertreters erforderlich. Als Wohnsitz gilt der tatsächliche räumliche Lebensmittelpunkt (Hauptwohnsitz) des/der Teilnehmenden. Teilnehmende müssen ihre Kontaktdaten wahrheitsgemäß angeben und stets aktuell halten. Angaben zur Person sowie zum Wohnsitz sind auf Anfrage gegenüber den Betreibern nachzuweisen. Teilnehmende sind verpflichtet, eine gültige E Mail-Adresse zu hinterlegen.

Ein Rechtsanspruch auf Zulassung zur Teilnahme an Miles & More besteht nicht. Die Betreiber können ohne Angabe von Gründen die Zulassung zur Teilnahme an Miles & More verweigern.

### 1.2 Vertragsschluss und Teilnahmebeginn

Der Vertrag über die Teilnahme an Miles & More kommt durch Registrierung über die hierfür vorgesehenen Online-Formulare (Angebot) und Zurverfügungstellung der persönlichen Servicekartennummer (Annahme) durch die Betreiber zustande.

Sollte der/die Antragstellende bereits Teilnehmende:r bei Miles & More sein, ist ein erneuter Antrag auf Eröffnung eines weiteren persönlichen Teilnehmerkontos unzulässig, d. h. pro natürliche Person darf nur ein Teilnehmerkonto eröffnet und geführt werden.

Im Falle des Erhalts einer physischen Miles & More Servicekarte bleibt diese im Eigentum der Betreiber und ist auf Verlangen an einen der Betreiber herauszugeben.

### 1.3 Persönliche Geheimnummer (PIN) und sonstige Zugangsdaten

Der/Die Teilnehmende muss zur Ermöglichung einer persönlichen Identifikation zur Authentifizierung im Miles & More Service Center eine PIN einrichten. Er/Sie hat zur Vermeidung von Missbrauch dafür Sorge zu tragen, dass keine unbefugte:r Dritte:r Kenntnis von der PIN oder sonstigen Miles & More Zugangsdaten erhält. Bei Verdacht auf Missbrauch der Zugangsdaten ist unverzüglich das Miles & More Service Team zu benachrichtigen. Für Schäden, die infolge einer schulhaft unterbliebenen oder verspäteten Benachrichtigung bis zum

Zeitpunkt des Eingangs der Benachrichtigung entstehen, sind die Betreiber nicht verantwortlich.

Ebenso sind die Betreiber nicht für Schäden verantwortlich, die daraus resultieren, dass Dritte unbefugten Zugriff auf das Teilnehmerkonto des/der Teilnehmenden erlangen konnten, weil der/die Teilnehmende sein/ihr Teilnehmerkonto nicht über eine von den Betreibern angebotene Zwei- oder Multi-Faktor-Authentifizierung geschützt hat.

## 1.4 Elektronisches Postfach

### 1.4.1 Einrichtung des elektronischen Postfachs

Die Betreiber können für Teilnehmende ein über das Teilnehmerkonto erreichbares elektronisches Postfach einrichten, das der digitalen Kommunikation im Zusammenhang mit der Teilnahme an Miles & More dient. Die Betreiber werden die Teilnehmenden über die Einrichtung des elektronischen Postfachs per E Mail an die vom/von der Teilnehmenden im Teilnehmerkonto hinterlegte E Mail-Adresse informieren.

### 1.4.2 Empfang von Dokumenten

Die Teilnehmenden erklären sich damit einverstanden, dass die Betreiber ihnen in Bezug auf ihre Teilnahme an Miles & More Dokumente über das etwaig eingerichtete elektronische Postfach bereitstellen. Ein Anspruch auf die Bereitstellung bestimmter Dokumente bzw. auf eine elektronische Zustellung aller Dokumente im elektronischen Postfach besteht nicht. Mit der Einrichtung des elektronischen Postfachs entfällt der postalische Versand der in das elektronische Postfach eingestellten Dokumente. Davon ausgenommen sind Dokumente, bei denen gesetzliche Vorgaben den postalischen Versand erforderlich machen oder bei denen die Betreiber einen postalischen Versand unter Berücksichtigung der Interessen des/der Teilnehmenden für zweckmäßig erachten. Die Betreiber benachrichtigen die Teilnehmenden per E Mail an die vom/ von der Teilnehmenden im Teilnehmerkonto hinterlegte E Mail-Adresse, wenn ein neues Dokument in das elektronische Postfach des/der Teilnehmenden eingestellt wurde. Die Teilnehmenden sind verpflichtet, ihr elektronisches Postfach regelmäßig auf den Eingang neuer Dokumente zu kontrollieren. Eine solche Kontrolle ist insbesondere vorzunehmen, wenn aufgrund laufender Vorgänge mit der Einstellung neuer Dokumente zu rechnen ist oder der/die Teilnehmende über das Einstellen eines neuen Dokuments benachrichtigt wurde. Die im elektronischen Postfach eingestellten Dokumente werden im (unveränderlichen) PDF/A-Format zur Verfügung gestellt und können heruntergeladen werden.

### 1.4.3 Aufbewahrung von Dokumenten

Die im elektronischen Postfach eingestellten Dokumente werden während der Laufzeit des mit den Betreibern geschlossenen Vertrags über die Teilnahme an Miles & More und für einen Zeitraum von mindestens drei (3) vollen Kalenderjahren nach dessen Beendigung in dem elektronischen Postfach vorgehalten. Nach Ablauf dieser Frist können die Betreiber die Dokumente (auch ohne vorherige Mitteilung an den/die Teilnehmende:n) aus dem elektronischen Postfach löschen. Es liegt an dem/der Teilnehmenden, etwaig benötigte Dokumente rechtzeitig vor der Löschung herunterzuladen und dauerhaft zu archivieren.

## 2 Meilen und Points

### 2.1 Allgemein

#### 2.1.1 Übersicht

Im Rahmen von Miles & More können Meilen, Points, Qualifying Points und HON Circle Points gesammelt werden. Mit Meilen können im Rahmen von Miles & More angebotene Prämien erlangt werden. Points können nicht in Prämien eingelöst werden, sie haben nur eine Zählfunktion.

Points, Qualifying Points und HON Circle Points bestimmen den Vielfliegerstatus. Points und Qualifying Points sind für das Erreichen des Frequent Traveller und des Senator Status relevant, HON Circle Points für das Erreichen des HON Circle Member Status. Sofern in diesen Teilnahmebedingungen nicht explizit zwischen den unterschiedlichen Arten differenziert wird, meint „Points“ im Rahmen dieser Teilnahmebedingungen immer Points, Qualifying Points und HON Circle Points. Meilen und Points dienen ausschließlich den Zwecken, die in diesen Teilnahmebedingungen, weiteren anwendbaren Bestimmungen und den Miles & More Kommunikationsmedien ausdrücklich aufgeführt sind.

Eine Umrechnung und Auszahlung der Meilen und Points in Euro oder eine(r) andere(n) Währung ist nicht möglich. Den aktuellen Stand der gesammelten Meilen und Points kann der/die Teilnehmende im eingeloggten Zustand in seinem/ihrem digitalen Teilnehmerkonto einsehen.

#### 2.1.2 Andere Kundenbindungsprogramme

Bonuspunkte, Bonusmeilen oder vergleichbare Vorteile aus anderen Treueprogrammen können nicht in Meilen oder Points umgewandelt werden, es sei denn, die Betreiber haben dies mit dem Anbieter des anderen Treueprogramms vereinbart und dies in den Miles & More Kommunikationsmedien entsprechend kommuniziert.

Gleiches gilt für die Umwandlung von Meilen und Points in Bonuspunkte, Bonusmeilen oder vergleichbare Vorteile aus anderen Treueprogrammen.

### **2.1.3 Übertragbarkeit von Meilen und Points sowie Handel mit Meilen und Points**

Meilen und Points sind ebenso wie das Teilnehmerkonto nicht auf Dritte übertragbar. Der Handel mit Meilen und Points (sei es durch Verkauf, Tausch, Versteigerung oder eine sonstige Weitergabe an Dritte) ist untersagt. Ebenso untersagt sind die Vermittlung des Handels von Meilen oder Points und der Erwerb von Meilen oder Points von Teilnehmenden oder Dritten sowie die unberechtigte Inanspruchnahme von Meilen oder Points bzw. von mit Meilen oder Points erlangten Vorteilen. Abweichende Regelungen werden ausdrücklich in den Miles & More Kommunikationsmedien bekannt gegeben.

## **2.2 Sammeln von Meilen und Points**

### **2.2.1 Allgemeines**

Das Sammeln von Meilen und Points bei den Betreibern ist ab Teilnahmebeginn möglich. Meilen und Points können nur für vom/von der Teilnehmenden selbst in Anspruch genommene Leistungen gutgeschrieben werden. Bei der Inanspruchnahme von Leistungen der Miles & More Partnerunternehmen muss Leistungsempfänger:in der/die Teilnehmende sein, damit die Gutschrift von Meilen und Points durch die Betreiber erfolgen kann. Der/Die Rechnungsempfänger:in ist hierbei unerheblich. Meilen und Points können nicht gegen Zahlung eines Geldbetrags erworben werden.

### **2.2.2 Sonderregelungen für Flüge**

Für jede vollständig bezahlte und angetretene (sofern durch die jeweils durchführende Fluggesellschaft bestätigt) Teilstrecke eines Linienflugs, der von Lufthansa, einem Mitherausgeber oder einem Miles & More Partnerunternehmen durchgeführt wird, werden dem Konto des/der Teilnehmenden – vorbehaltlich der Ziffern 2.2.6 und 2.2.7 – Meilen und/oder Points gutgeschrieben. Grundsätzliche Voraussetzung hierfür ist, dass der Name des Passagiers/der Passagierin vollständig mit dem im Miles & More Teilnehmerkonto hinterlegten Namen übereinstimmt. Die Gutschrift der Meilen basiert abhängig vom Buchungsweg auf dem bezahlten Ticketpreis inkl. Airline-Zuschlägen oder auf der bezahlten Buchungsklasse, die Gutschrift von Points auf der bezahlten Reiseklasse. Buchungsklassen, die ein Sammeln von Meilen und/oder Points ermöglichen, sowie Art und Anzahl der gutzuschreibenden Meilen und/oder Points richten sich bei Flügen nach den zum Zeitpunkt ihrer Buchung aktuellen Miles & More Kommunikationsmedien. Eine Gutschrift von Points für einen Flug ist grundsätzlich nur dann möglich, wenn für den jeweiligen Flug auch Meilen gutgeschrieben werden.

### **2.2.3 Sonderregelungen für Hotels und Mietwagen**

Für jeden vollständig bezahlten Aufenthalt des/der Teilnehmenden bei einem Miles & More (Hotel-)Partnerunternehmen zu einem Tarif, der bei Abschluss des Beherbergungsvertrags ein Sammeln von Meilen ermöglicht, werden – vorbehaltlich der Ziffern 2.2.6 und 2.2.7 – dem Konto des/der Teilnehmenden die jeweiligen Meilen gutgeschrieben. Gleiches gilt für jede vollständig bezahlte Anmietung eines Fahrzeugs bei einem Miles & More (Mietwagen-)Partnerunternehmen auf Grundlage eines Tarifs, der ein Sammeln von Meilen ermöglicht.

Mehrere aufeinanderfolgende Übernachtungen gelten als „ein Aufenthalt“. Gleiches gilt im Falle eines Check-in nach erfolgtem Check-out eines/ einer Teilnehmenden innerhalb eines Tages im selben Hotel. Eine „Anmietung“ ist die Miete und persönliche Nutzung eines Fahrzeugs durch den/die Teilnehmende:n für mindestens einen Tag oder die Miete verschiedener Fahrzeuge an direkt aufeinanderfolgenden Tagen an einer oder verschiedenen Niederlassungen eines Miles & More (Mietwagen-)Partnerunternehmens am selben Ort.

### **2.2.4 Sonderregelungen für Zahlungskarten**

Beim Einsatz der Miles & More Zahlungskarten (z. B. Lufthansa Miles & More Credit Card) sammelt der/die Karteninhaber:in Meilen, die ihm/ihr auf seinem/ihrem Teilnehmerkonto gutgeschrieben werden. Die Nutzung der Zahlungskarte wird durch die Bedingungen der Herausgeber der jeweiligen Miles & More Zahlungskarte geregelt.

### **2.2.5 Sonstige Möglichkeiten des Sammelns**

Sonstige zeitlich begrenzte oder dauerhafte Möglichkeiten des Sammelns von Meilen und Points und die zugrundeliegenden Bedingungen können in den Miles & More Kommunikationsmedien oder beim jeweiligen Miles & More Partnerunternehmen bekanntgegeben werden.

### **2.2.6 Ausschluss der Gutschrift**

Eine Gutschrift von Meilen und Points bei Flügen ist ausgeschlossen für bestimmte Buchungs- oder Reiseklassen, bestimmte Sondertarife, z. B. Leistungen zu Industry-Discount-Tarifen (ID, IP, AD, GE, UD, DG, PEPs etc.), für

Leistungen, die durch Einlösung gesammelter Meilen gebucht wurden, Freiflüge und für Leistungen, für die der/die Teilnehmende Vorteile aus anderen Bonusprogrammen erhält. Näheres regeln die Miles & More Kommunikationsmedien. Auch für andere Leistungen kann eine Gutschrift von Meilen und Points vor der Buchung oder dem Erwerb der jeweiligen Leistung ausgeschlossen sein, worauf entsprechend hingewiesen wird. Die Gutschrift von Meilen und Points ist ferner ausgeschlossen in Fällen der Nicht-Inanspruchnahme der zugrundeliegenden Leistung oder einer Rückerstattung der für die Leistung vereinbarten Vergütung.

## 2.2.7 Gutschriftverfahren

Meilen und Points werden dem Teilnehmerkonto nur dann automatisch gutgeschrieben, wenn bei Inanspruchnahme der zum Sammeln von Meilen und Points berechtigenden Leistung die Miles & More Kunden- oder Kartennummer genannt bzw. die digitale Miles & More Servicekarte oder eine andere zum Sammeln von Meilen und Points berechtigende Kundenkarte vorgelegt wird. Die Gutschrift erfolgt nach Inanspruchnahme und Bezahlung der jeweiligen Leistung.

Nicht automatisch erfasste Meilen und Points können dem Teilnehmerkonto innerhalb von sechs (6) Monaten nach der Inanspruchnahme und Bezahlung einer zum Sammeln von Meilen und Points berechtigenden Leistung gutgeschrieben werden. In diesem Fall muss der/die Teilnehmende die vollständigen Belege (z. B. Kopie der Bordkarte und des Passenger Receipt, der Hotel- oder Mietwagenrechnung oder des Kaufbelegs eines sonstigen Produkts oder der sonstigen Dienstleistung) einreichen. Dokumente, die physisch an einen Betreiber gesandt werden, werden gescannt und digital archiviert. Das Original wird nach dem Scannen vernichtet. Ein Anspruch auf Rücksendung der eingesandten Dokumente besteht nicht.

Ist eine Gutschrift trotz Vorliegens eines Ausschlussgrunds gemäß Ziffer 2.2.6 oder aus sonstigen Gründen zu Unrecht erfolgt, behalten sich die Betreiber die Rückbuchung der entsprechenden Gutschrift vor.

## 2.3 Einlösen von Meilen

### 2.3.1 Allgemeines

Die Teilnehmenden können ihre Meilen bei den Betreibern gegen Prämien einlösen, sobald das Teilnehmerkonto ein entsprechendes Guthaben aufweist und mindestens eine Gutschrift automatisch erfasster Meilen aufgrund der Inanspruchnahme einer Leistung gemäß Ziffer 2.2 erfolgt ist (nachträgliche Gutschriften sowie Gutschriften aufgrund von Gratis-Aktionen, etwa für die Anmeldung zu einem Newsletter, gelten nicht als Gutschrift im Sinne dieser Regelung). Voraussetzung ist eine Verfügbarkeit der Prämien gemäß Ziffer 2.3.5. Prämienangebote und die jeweils erforderliche Anzahl an Meilen werden in den jeweils aktuellen Miles & More Kommunikationsmedien und/oder den Bedingungen der Miles & More Partnerunternehmen bekannt gegeben.

Auf die von den Miles & More Partnerunternehmen erbrachten Leistungen haben die Betreiber und die Mitherausgeber keinen Einfluss. Weder die Betreiber noch der jeweilige Mitherausgeber sind daher für die Verfügbarkeit der Leistungen des Miles & More Partnerunternehmens (z. B. Flüge, Hotelübernachtungen, Mietwagen, Erwerb von sonstigen Produkten oder Dienstleistungen) und die ordnungsgemäße Vertragserfüllung verantwortlich. Auf diese Leistungen finden die Bedingungen des jeweiligen Miles & More Partnerunternehmens Anwendung.

### 2.3.2 Flugprämien

Flugprämien können für ausgewählte Linienflüge angefordert werden, die von Lufthansa, einem Mitherausgeber oder den Miles & More Partnerunternehmen durchgeführt werden, sowie für ausgewählte Charterflüge. Die Anzahl der hierfür benötigten Meilen sowie die Buchungsbedingungen für die jeweilige Flugprämie ergeben sich aus den zum Zeitpunkt der Buchung jeweils aktuellen Allgemeinen Bedingungen für Miles & More Flugprämien und den Miles & More Kommunikationsmedien. Vorbehaltlich abweichender Regelungen in den Allgemeinen Bedingungen für Miles & More Flugprämien gelten für den als Flugprämie in Anspruch genommenen Flug die Allgemeinen Beförderungsbedingungen der durchführenden Fluggesellschaft.

### 2.3.3 Sonstige Prämien

Sonstige Prämien, die Bedingungen für deren Inanspruchnahme und die weiteren Einsatzmöglichkeiten von Meilen werden gesondert in den jeweils aktuellen Miles & More Kommunikationsmedien bekannt gegeben.

### 2.3.4 Prämienanforderung

Die Prämien können in Abhängigkeit von der jeweiligen Prämie bei dem jeweiligen Betreiber, einem Mitherausgeber oder einem Miles & More Partnerunternehmen nach erfolgter Authentifizierung als berechtigte:r Teilnehmende:r (etwa durch Log-in) angefordert werden. Verschiedene Prämien erfordern Vorausbuchungsfristen, die den Miles & More Kommunikationsmedien zu entnehmen sind.

### **2.3.5 Verfügbarkeiten und Sonderbedingungen für Prämien**

Die Verfügbarkeit der Prämien kann nach Datum, Saison und Zielort variieren. Einzelne Prämien sind gegebenenfalls zu bestimmten Zeiten nicht verfügbar. Prämien können mit bestimmten Leistungen zu reduzierten Tarifen (siehe Ziffer 2.2.6) nicht kombiniert werden.

### **2.3.6 Ausstellung von Prämiendokumenten**

Wenn die angeforderte Prämie verfügbar ist, erhält der/die Teilnehmende Prämiendokumente (Prämientickets, Upgrade-Prämien-Zertifikate bzw. Dokumente für andere Prämien) in elektronischer Form. Eine Versendung von Prämiendokumenten in Papierform erfolgt nur noch, wenn die standardmäßige, elektronische Hinterlegung als elektronisches Ticket oder eUpgrade nicht möglich ist oder Dokumente für andere Prämien in elektronischer Form nicht akzeptiert werden.

Prämientickets und Upgrade-Prämien-Zertifikate haben eine Gültigkeit von zwölf (12) Monaten ab Ausstellung. Die Gültigkeit sonstiger Prämiendokumente (z. B. für Erlebnis-, Mietwagen-, Hotel- und Touristikprämien) ist den jeweiligen Miles & More Kommunikationsmedien zu entnehmen.

### **2.3.7 Übertragbarkeit und Handel mit Prämiendokumenten**

Prämiendokumente, insbesondere Prämien-Flugtickets, können ausschließlich an Personen zu deren eigener Nutzung verschenkt werden, mit denen der/die Teilnehmende durch eine gegenseitige Beziehung persönlich verbunden ist, z. B. Verwandte, Freund:innen und Bekannte.

Im Übrigen ist der Handel mit Prämiendokumenten (sei es durch Verkauf, Tausch, Versteigerung) oder eine sonstige Weitergabe an Dritte untersagt. Ebenso untersagt ist eine Vermittlung eines entsprechenden Handels oder einer entsprechenden Weitergabe sowie die Einlösung von unrechtmäßig erlangten Prämiendokumenten. Miles & More Gutscheine und eVoucher gelten als Prämiendokumente im Sinne dieser Ziffer 2.3.7.

### **2.3.8 Missbräuchlicher Erwerb**

Im Falle eines missbräuchlichen Erwerbs von Meilen und/oder Prämiendokumenten (vgl. Ziffern 2.1.3 und 2.3.7 Absatz 2) behalten sich die Betreiber das Recht vor, die Einlösung der unrechtmäßig erlangten Meilen zu verweigern und durch Einlösung unrechtmäßig erlangter Meilen erhaltene Prämiendokumente zu sperren bzw. einzuziehen. Das Recht zur Kündigung gem. Ziffer 4 sowie das Recht, weitergehende Ansprüche gegen den/die Teilnehmende:n, einschließlich Schadensersatz, geltend zu machen, bleiben hiervon unberührt.

Für den Fall, dass unter vom/von der Teilnehmenden zu vertretendem Einsatz missbräuchlich erworbener Meilen (vgl. Ziffer 2.1.3) Prämien abgerufen werden, behalten sich die Betreiber vor, Schadensersatz zu verlangen, insbesondere wenn der Kontostand unter Abzug der missbräuchlich erworbenen Meilen zum Abruf der Prämie nicht ausreicht. Dieses Recht behalten sich die Betreiber insbesondere auch für den Fall vor, dass das Teilnehmerkonto in sonstigen Fällen des Missbrauchs bzw. regelwidrigen Verhaltens des/der Teilnehmenden einen negativen Meilenstand aufweist.

### **2.3.9 Verfall von Meilen**

Werden Meilen nicht innerhalb von 36 Monaten ab Ereignis (Antritt des jeweiligen Flugs, Beginn des Hotelaufenthalts, Zeitpunkt der Wagenanmietung etc.) auf dem Teilnehmerkonto gegen eine Prämie eingelöst, verfallen sie zum nächsten Quartalsende, sofern nicht in den Miles & More Kommunikationsmedien längere Verfallsfristen bekannt gegeben worden sind.

Auf einen Verfall von Meilen wird in der Miles & More Kontoinformation bzw. im Teilnehmerkonto mindestens ein Quartal vor dem jeweiligen Verfallsdatum gesondert hingewiesen.

### **2.3.10 Abgaben, Zuschläge und Service-Entgelte**

Sämtliche Nebenkosten wie Steuern, Gebühren, den jeweiligen Fluggesellschaften zugutekommende Zuschläge und Service-Entgelte, die mit der Vergabe oder Inanspruchnahme einer Prämie einhergehen, sind vom/von der Teilnehmenden zu tragen. Auskünfte über die Höhe von Steuern, Gebühren, Zuschlägen sowie evtl. anfallenden Service-Entgelten sind in den Miles & More Kommunikationsmedien oder bei den jeweiligen Miles & More Partnerunternehmen verfügbar.

### **2.4 Vielfliegerstatus eines/einer Teilnehmenden**

Im Rahmen von Miles & More können verschiedene Vielfliegerstatus erreicht werden. Der jeweilige Vielfliegerstatus richtet sich nach der Anzahl der gesammelten Points, Qualifying Points und HON Circle Points in einem vorgegebenen Zeitraum. Nach Ablauf des vorgegebenen Zeitraums beginnt die Zählung der Points, Qualifying Points und HON Circle Points von Neuem. Aktionsbedingt können auch weitere Möglichkeiten zur Erlangung eines Vielfliegerstatus eingeräumt werden. Mit jedem Vielfliegerstatus gehen unterschiedliche Vorteile einher. Nähere

Informationen zu den Qualifikationskriterien, zur zeitlichen Dauer eines Vielfliegerstatus sowie den damit verbundenen Vorteilen werden in den Miles & More Kommunikationsmedien dargestellt. Mit einem Vielfliegerstatus verbundene Vorteile können auch bei den Miles & More Partnerunternehmen in Anspruch genommen werden.

Im Falle eines missbräuchlichen Erwerbs von Points (vgl. Ziffer 2.1.3) behalten sich die Betreiber das Recht vor, einen aufgrund unrechtmäßig erlangter Points gewährten Vielfliegerstatus zu entziehen.

Das Recht zur Kündigung gem. Ziffer 4 sowie das Recht, weitergehende Ansprüche gegen den/die Teilnehmende:n, einschließlich Schadensersatz, geltend zu machen, bleiben hiervon unberührt.

### **3 Verbindung mit Travel ID**

Der/Die Teilnehmende kann sein/ihr Miles & More Profil mit seinem/ihrem Travel ID Profil verbinden. In diesem Fall gelten neben diesen Teilnahmebedingungen auch die Travel ID Nutzungsbedingungen. Nur so kann ermöglicht werden, dass der/die Teilnehmende sich mittels Travel ID auch in seinem/ihrem Miles & More Teilnehmerkonto einloggen kann und dass seine/ihre Daten gesamthaft von den Travel ID Betreibern verwaltet werden können.

Die Teilnahme bei Miles & More bleibt von einer etwaigen Kündigung des Travel ID Vertrags unberührt. In diesem Fall entfällt die Login-Möglichkeit für das Teilnehmerkonto mit der für den Travel ID Dienst hinterlegten E Mail-Adresse und dem Passwort.

Die Kündigung der Teilnahme am Miles & More Programm führt gleichzeitig zur Beendigung des Travel ID Vertrags.

## **4 Kündigung und Sperre**

### **4.1 Kündigung und Sperre**

#### **4.1.1 Ordentliche Kündigung**

Der/Die Teilnehmende kann das Vertragsverhältnis jederzeit ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist in Textform ordentlich kündigen.

Eine ordentliche Kündigung durch die Betreiber ist ohne Angabe von Gründen nur unter Einhaltung einer Frist von vier (4) Wochen möglich. Verfügt der/die Teilnehmende im Zeitpunkt der Kündigungserklärung über einen Vielfliegerstatus, behält der/die Teilnehmende diesen mit allen Vorteilen bis zu dessen Ablauf; in diesem Fall finden diese Teilnahmebedingungen auf das nach der Kündigung bestehende Verhältnis zum/zur Teilnehmenden entsprechende Anwendung, soweit sie den Vielfliegerstatus betreffen. Zur Klarstellung: Eine Verlängerung des Vielfliegerstatus oder das Erreichen eines höheren Status ist in diesem Fall ausgeschlossen.

#### **4.1.2 Außerordentliche Kündigung**

Unabhängig von einem etwaig bestehenden Vielfliegerstatus kann aus wichtigem Grund auch eine fristlose außerordentliche Kündigung durch die Betreiber (sowie ein damit einhergehender Ausschluss von der Teilnahme an Miles & More) nach Maßgabe der einschlägigen gesetzlichen Bestimmungen erfolgen.

Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor bei einem schuldhafte schwerwiegenden Verstoß des/der Teilnehmenden gegen die Teilnahmebedingungen oder Beförderungsbedingungen von Lufthansa, einem Mitherausgeber oder einem Miles & More Partnerunternehmen oder gegen sonstige mit dem/der Teilnehmenden vereinbarte Regeln für Miles & More.

Ein wichtiger Grund liegt ferner insbesondere dann vor, wenn der/die Teilnehmende (i) missbräuchlich mit Meilen, Points und/oder Prämiedokumenten handelt (vgl. Ziffern 2.1.3 und 2.3.7 Absatz 2), (ii) wesentliche Falschangaben tätigt, (iii) belästigendes oder schädigendes Verhalten gegenüber Mitarbeitenden oder Kund:innen (z. B. Fluggästen) eines Betreibers, eines Mitherausgebers oder Miles & More Partnerunternehmens zeigt oder (iv) Anweisungen durch das jeweilige Personal, insbesondere an Bord oder in Lounges nicht befolgt.

Außer in den Fällen von § 323 Abs. 2 BGB ist eine außerordentliche Kündigung erst nach erfolglosem Ablauf einer zur Abhilfe bestimmten Frist oder nach erfolgloser Abmahnung zulässig.

#### **4.1.3 Sperre des/der Teilnehmenden**

In den Fällen und unter den Voraussetzungen der Ziffer 4.1.2 können die Betreiber anstelle der Ausübung des außerordentlichen Kündigungsrechts auch die Vergabe eines Vielfliegerstatus ablehnen, einzelne Vorteile des jeweiligen Vielfliegerstatus oder den bestehenden Vielfliegerstatus als solchen entziehen.

Ferner haben die Betreiber in den Fällen und unter den Voraussetzungen der Ziffer 4.1.2 die Befugnis, das Teilnehmerkonto vorübergehend zu sperren. Die Sperre wird nach Wegfall der Umstände, die zu der Sperre geführt haben, aufgehoben.

#### **4.1.4 Erneute Teilnahme und Abwicklung**

Nach der durch die Betreiber erklärten Kündigung ist die erneute Teilnahme an Miles & More unzulässig. Für die Abwicklung der Beziehung nach einer Kündigung gelten diese Teilnahmebedingungen weiter.

## 4.2 Meilengültigkeit bei Kündigung

### 4.2.1 Bei ordentlicher Kündigung

Im Falle der ordentlichen Kündigung durch einen Betreiber behalten die Meilen ihre Gültigkeit für einen Zeitraum von zwölf (12) Monaten nach Wirksamkeit der Kündigung, sofern nicht ein früherer Verfall gemäß Ziffer 2.3.9 eintritt. Sofern der/die Teilnehmende im Zeitpunkt der Wirksamkeit der Kündigung über mehr als 500.000 Meilen verfügt, behalten die Meilen ihre Gültigkeit für einen Zeitraum von 36 Monaten nach Wirksamkeit der Kündigung, sofern nicht ein früherer Verfall gemäß Ziffer 2.3.9 eintritt.

### 4.2.2 Bei außerordentlicher Kündigung

Im Falle einer berechtigten fristlosen außerordentlichen Kündigung durch einen Betreiber behalten die Meilen ihre Gültigkeit für einen Zeitraum von sechs (6) Monaten nach Wirksamkeit der Kündigung, sofern nicht ein früherer Verfall gemäß Ziffer 2.3.9 eintritt.

## 4.3 Programmbeendigung

Die Betreiber behalten sich das Recht vor, Miles & More jederzeit einzustellen und die Teilnahmeverträge ordentlich zu kündigen. Auf solche Kündigungen finden die Ziffern 4.1 und 4.2 Anwendung. Gleiches gilt für den Fall, dass Miles & More durch ein anderes Programm ersetzt wird. In diesem Fall hat auch der/die Teilnehmende das Recht zur Kündigung gemäß Ziffer 4.1. Gleiches gilt, wenn sich die Betreiber von Miles & More ändern sollten. In beiden Fällen gilt Ziffer 4.2.

## 5 Sonstiges

### 5.1 Haftung

Für Schäden, die Teilnehmenden im Zusammenhang mit ihrer Teilnahme durch einen Betreiber, einen Mitherausgeber oder die jeweiligen Erfüllungsgehilfen entstehen, gilt Folgendes: Bei Vorsatz oder grober Fahrlässigkeit sowie bei Vorliegen einer Garantie ist die Haftung unbeschränkt. Bei einer leicht fahrlässigen Verletzung wesentlicher Vertragspflichten ist die Haftung beschränkt auf darauf zurückzuführende Sach- und Vermögensschäden in Höhe des vorhersehbaren, typischerweise eintretenden Schadens. Eine wesentliche Vertragspflicht ist jede Pflicht, deren Erfüllung die ordnungsgemäße Durchführung des Vertrags überhaupt erst ermöglicht und auf deren Einhaltung der Teilnehmende regelmäßig vertrauen darf. Die Haftung für die leicht fahrlässige Verletzung nicht-wesentlicher Vertragspflichten ist ausgeschlossen. Die vorstehenden Haftungsbeschränkungen und -ausschlüsse finden keine Anwendung auf Ansprüche, die aufgrund einer Verletzung von Leben, Körper oder Gesundheit oder aufgrund des Produkthaftungsgesetzes geltend gemacht werden.

### 5.2 Datenschutz

Die mit der Teilnahme verbundenen personenbezogenen Daten des/der Teilnehmenden werden von den Betreibern zur Durchführung von Miles & More verarbeitet. Weitere Informationen zur Durchführung von Miles & More und zum Datenumgang finden sich unter [www.miles-and-more.com/datenschutz](http://www.miles-and-more.com/datenschutz).

Zu diesen Daten gehören insbesondere die vom/von der Teilnehmenden bei seiner/ihrer Anmeldung und sodann im Laufe seiner/ihrer Teilnahme angegebenen Daten („Stammdaten“) sowie die im Zusammenhang mit seiner/ihrer Teilnahme (insbesondere mit dem Sammeln und Einlösen von Meilen und Points) bei den Betreibern, Mitherausgebern oder Miles & More Partnerunternehmen anfallenden Daten („Programmdaten“).

Eine Übermittlung personenbezogener Daten an Mitherausgeber zur Verwaltung, Weiterentwicklung und Vermarktung von Miles & More als deren eigenem Programm kann erfolgen, wenn

- sich der/die Teilnehmende über einen Mitherausgeber bei Miles & More angemeldet hat; in diesem Fall können die Stammdaten über die Miles & More Kartennummer sowie die auf Leistungen des Mitherausgebers bezogenen Programmdaten des/der Teilnehmenden an den Mitherausgeber übermittelt werden,
- es sich bei dem Mitherausgeber um eine Fluggesellschaft handelt und der Wohnsitz des/der Teilnehmenden im Heimatmarkt des Mitherausgebers liegt; in diesem Fall können die Stammdaten und die Miles & More Kartennummer sowie die Programmdaten des/der Teilnehmenden an den Mitherausgeber übermittelt werden,
- es sich bei dem Mitherausgeber um eine Fluggesellschaft handelt und der/die Teilnehmende Flüge des Mitherausgebers in Anspruch nimmt; in diesem Fall können zusätzlich zu den Stammdaten die Programmdaten des/der Teilnehmenden an den Mitherausgeber übermittelt werden,
- der/die Teilnehmende bei einem Mitherausgeber einen Vielfliegerstatus erreicht hat; in diesem Fall können zusätzlich zu den Stamm- und den auf die Leistungen des Mitherausgebers bezogenen Programmdaten die Statusdaten des/der Teilnehmenden an den Mitherausgeber übermittelt werden.

Darüber hinaus haben die Lufthansa Group Fluggesellschaften (wie unter [www.miles-and-more.com/mitherausgeber](http://www.miles-and-more.com/mitherausgeber) aufgeführt) ihre Kundenbindungsaktivitäten gebündelt. Hierzu werden die Stammdaten der Teilnehmenden und die bei einer Lufthansa Group Fluggesellschaft anfallenden Status- und Programmdaten in einer gemeinsamen

Datenbank für alle Lufthansa Group Fluggesellschaften verwaltet. Diese Daten können insbesondere in zusammengefasster Form (also ohne die Möglichkeit der Identifizierung eines/einer bestimmten Teilnehmenden) für Analysen zur Verwaltung, Weiterentwicklung und Vermarktung von Miles & More verarbeitet und genutzt werden.

Über die vorgenannten Zwecke hinaus können personenbezogene Daten auf Grundlage einer vom/von der Teilnehmenden gesondert erteilten Einwilligung durch die Betreiber, Mitherausgeber und/oder Miles & More Partnerunternehmen auch für weitere Zwecke (insbesondere die Zusendung von Informationen zu Miles & More oder von Angeboten der Betreiber, Mitherausgeber oder Miles & More Partnerunternehmen einschließlich von Analysen zur Vorbereitung solcher Zusendungen) verarbeitet werden.

Weitere Informationen zur Verarbeitung personenbezogener Daten bei Miles & More finden sich in den Miles & More Datenschutzhinweisen. Diese sind unter [www.miles-and-more.com/datenschutz](http://www.miles-and-more.com/datenschutz) abrufbar.

### 5.3 Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch

Verlust, Diebstahl, Beschädigung oder Missbrauch der Miles & More Servicekarte sowie der Zugangsdaten zum Teilnehmerkonto müssen unverzüglich an das Miles & More Service Team gemeldet werden. Dadurch wird bei Bedarf die Sperrung des Teilnehmerkontos sowie die Ausstellung einer neuen Miles & More Servicekarte bzw. die Erstellung einer neuen Servicekartennummer ermöglicht.

### 5.4 Änderung des Programms oder der Teilnahmebedingungen

Die Betreiber behalten sich das Recht vor, jederzeit Änderungen oder Ergänzungen der Teilnahmebedingungen, der Prämien oder sonstiger in den Miles & More Kommunikationsmedien beschriebener Abläufe für Miles & More vorzunehmen, sofern der/die Teilnehmende hierdurch nicht wider Treu und Glauben benachteiligt wird. Schadensersatzansprüche von Teilnehmenden gegen die Betreiber wegen gesetzesbedingter länderspezifischer Änderungen sind ausgeschlossen.

Änderungen oder Ergänzungen der Prämien oder sonstiger in den Miles & More Kommunikationsmedien beschriebener Abläufe für Miles & More werden in den Miles & More Kommunikationsmedien bekannt gegeben.

Änderungen oder Ergänzungen dieser Teilnahmebedingungen werden durch Benachrichtigung in Textform bekannt gegeben. Die Änderungen oder Ergänzungen der Teilnahmebedingungen gelten als genehmigt, wenn der/die Teilnehmende nicht innerhalb von zwei (2) Monaten nach Bekanntgabe in Textform Widerspruch einlegt. Die Betreiber werden auf diese Folge bei Bekanntgabe besonders hinweisen. Widerspricht der/die Teilnehmende der Änderung oder Ergänzung, so kann die Teilnahme gemäß Ziffer 4.1 der Teilnahmebedingungen durch ordentliche Kündigung beendet werden.

### 5.5 Vertragstext und Vertragssprache

Die Teilnahmebedingungen können heruntergeladen und ausgedruckt werden und stehen in deutscher und englischer Sprache sowie weiteren aus den Miles & More Kommunikationsmedien ersichtlichen Sprachen zur Verfügung.

### 5.6 Anwendbares Recht, Gerichtsstand

Für das Vertragsverhältnis gilt deutsches Recht. Soweit der/die Teilnehmende Verbraucher:in ist und zwingende gesetzliche Verbraucherschutzvorschriften des Wohnsitzlandes des/der Teilnehmenden für diesen vorteilhaftere Regelungen enthalten, gelten diese Regelungen unabhängig von der Wahl deutschen Rechts.

Ist der/die Teilnehmende Kaufmann/Kauffrau, so ist der Gerichtsstand Frankfurt am Main, Bundesrepublik Deutschland. Gleicher gilt, sofern der/die Teilnehmende keinen allgemeinen Gerichtsstand in Deutschland und keinen Wohnsitz innerhalb des Europäischen Wirtschaftsraums (EWR) hat. Ist der/die Teilnehmende Verbraucher:in mit Wohnsitz in Deutschland oder einem anderen Land innerhalb des EWR, kann er/sie Ansprüche nach seiner/ihrer Wahl sowohl vor dem zuständigen Gericht an seinem/ihrer Wohnsitz als auch vor dem zuständigen Gericht am Unternehmenssitz der Betreiber geltend machen. Wenn die Betreiber ihre Rechte gegen den/die Teilnehmende:n als Verbraucher:in mit Wohnsitz in Deutschland oder einem anderen Land des EWR durchsetzen möchten, können sie das nur vor den zuständigen Gerichten am Wohnsitz des/der Teilnehmenden tun. Im Übrigen kann eine Teilnehmende:r auch an seinem allgemeinen Gerichtsstand oder an jedem weiteren Ort, an dem eine gesetzliche Zuständigkeit besteht, gerichtlich in Anspruch genommen werden.

Zu einer Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren sind die Betreiber nicht verpflichtet und können die Teilnahme an einem solchen Verfahren auch nicht anbieten.