

# Condizioni di partecipazione al programma Miles & More

(valide dal 01.01.2024)

Il programma fedeltà Miles & More («Miles & More») è volto a premiare la fedeltà dei soci e delle socie. Grazie a Miles & More queste persone hanno la possibilità di accumulare miglia e Points con i gestori e di spendere le proprie miglia.

Gestori ed editori di Miles & More sono Miles & More GmbH («MMG») e Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft («Lufthansa») (di seguito MMG e Lufthansa saranno entrambe denominate «gestori»). I gestori si riservano il diritto di avvalersi di aziende selezionate (ad esempio Austrian Airlines Group, Brussels Airlines, LOT Polish Airlines, Luxair e Swiss International Air Lines) in qualità di cogestori. L'elenco completo dei cogestori è disponibile alla pagina [www.miles-and-more.com/jointpartner](http://www.miles-and-more.com/jointpartner).

Le presenti condizioni di partecipazione a Miles & More si applicano in generale alla raccolta di miglia e Points, all'utilizzo di miglia e allo svolgimento del programma Miles & More. Disposizioni speciali possono derivare anche da altre condizioni applicabili (ad esempio le condizioni generali per i voli premio Miles & More o le condizioni generali di utilizzo per il Miles & More Online Shopping). Vengono inoltre realizzati contenuti specifici del programma attraverso i mezzi di comunicazione Miles & More (ad esempio le e-mail Miles & More, i siti web/le app Miles & More).

## 1 Adesione

### 1.1 Requisiti di adesione

Possono aderire al programma esclusivamente le persone fisiche che abbiano compiuto i due anni di età e che siano residenti in uno dei paesi dove è offerto Miles & More. Per le persone minorenni la stipula del contratto richiede la rappresentanza e il consenso del/la rappresentante legale.

Per residenza si intende il luogo fisico in cui vive effettivamente il socio o la socia (residenza principale). I soci e le socie devono indicare dati di contatto corretti e mantenerli sempre aggiornati. Qualora richiesto dai gestori, è necessario fornire loro prova dei dati relativi alla propria persona e residenza. I soci e le socie hanno l'obbligo di indicare un indirizzo e-mail valido.

Non esiste alcun diritto all'ammissione al programma Miles & More. I gestori hanno la facoltà di negare l'ammissione a Miles & More senza indicarne le motivazioni.

### 1.2 Stipula del contratto e inizio della partecipazione

Il contratto di adesione a Miles & More si perfeziona con la registrazione tramite gli appositi moduli online (offerta) e la fornitura del numero di tessera personale (accettazione) da parte dei gestori.

Qualora la persona richiedente sia già socio o socia Miles & More, non è consentita una nuova richiesta di apertura di un ulteriore account personale; è cioè possibile aprire e gestire un solo account per persona fisica.

Nel caso in cui si riceva una tessera Miles & More fisica, essa rimane di proprietà dei gestori e, qualora richiesto, deve essere consegnata a uno dei gestori.

### 1.3 Numero di identificazione personale (PIN) e altri dati di accesso

Il socio o la socia deve impostare un PIN, al fine di consentire l'identificazione personale per l'autenticazione nel Service Center Miles & More. Onde evitare abusi, è necessario assicurarsi che nessuna terza persona non autorizzata venga a conoscenza del PIN o di altri dati di accesso a Miles & More.

Qualora si sospettasse un uso improprio dei dati di accesso, è necessario informare immediatamente il Service Team Miles & More. I gestori non sono responsabili in caso di danni insorti a causa di comunicazioni colposamente

omesse o ritardate fino al momento della ricezione della notifica. Allo stesso modo, i gestori non sono responsabili in caso di danni derivanti dal fatto che terze persone sono state in grado di ottenere un accesso non autorizzato all'account del socio o della socia perché quest'ultimo o quest'ultima non ha protetto il proprio account tramite l'autenticazione a due o più fattori offerta dai gestori.

## **1.4 Casella di posta elettronica**

### **1.4.1 Configurazione della casella di posta elettronica**

I gestori possono creare una casella di posta elettronica per i soci e le socie, accessibile tramite l'account della persona socia e utilizzata per comunicazioni digitali concernenti la partecipazione a Miles & More. I gestori informeranno i soci e le socie della creazione di tale casella di posta elettronica tramite e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato dalla persona nel proprio account.

### **1.4.2 Ricezione dei documenti**

I soci e le socie accettano che i gestori possano fornire loro i documenti relativi alla loro partecipazione a Miles & More attraverso la casella di posta elettronica eventualmente predisposta. Non sussiste alcun diritto relativo alla fornitura di determinati documenti o alla consegna elettronica di tutti i documenti nella casella di posta elettronica. Con la configurazione della casella di posta elettronica non è più necessario l'invio per posta dei documenti recapitati nella casella di posta elettronica. Ciò non si applica ai documenti per i quali la spedizione postale sia necessaria per legge o sia ritenuta opportuna dai gestori nell'interesse dei soci e delle socie. I gestori avviseranno i soci e le socie via e-mail all'indirizzo di posta elettronica indicato dalla persona nel proprio account quando un nuovo documento è stato recapitato nella sua casella di posta elettronica. I soci e le socie devono controllare regolarmente la propria casella di posta elettronica per verificare la ricezione di nuovi documenti. Tale verifica deve essere effettuata in particolare se si prevede la pubblicazione di nuovi documenti a causa di pratiche in lavorazione o se la persona è stata informata della pubblicazione di un nuovo documento. I documenti recapitati nella casella di posta elettronica sono resi disponibili in formato PDF/A (non modificabile) e possono essere scaricati.

### **1.4.3 Conservazione dei documenti**

I documenti recapitati nella casella di posta elettronica saranno conservati nella casella di posta elettronica per tutta la durata del contratto stipulato con i gestori in merito alla partecipazione a Miles & More e per un periodo di almeno tre (3) anni solari completi dopo la sua cessazione. Trascorso tale periodo, i gestori possono cancellare i documenti dalla casella di posta elettronica (anche senza previa notifica ai soci e alle socie). Spetta al socio o alla socia scaricare e archiviare in modo permanente i documenti eventualmente necessari in tempo utile prima della cancellazione.

## **2 Miglia e Points**

### **2.1 Informazioni generali**

#### **2.1.1 Panoramica**

Il programma Miles & More consente ai soci e alle socie di accumulare miglia, Points, Qualifying Points e HON Circle Points.

Le miglia possono essere utilizzate per ottenere i premi offerti da Miles & More. I Points non possono essere spesi per ottenere premi, ma hanno unicamente una funzione di conteggio.

Points, Qualifying Points e HON Circle Points determinano lo status di frequent flyer. Points e Qualifying Points servono a ottenere lo status di Frequent Traveller e Senator, gli HON Circle Points a ottenere lo status di HON Circle Member. A meno che non venga fatta esplicita distinzione tra i diversi tipi, nelle presenti condizioni di partecipazione per «Points» si intendono sempre i Points, i Qualifying Points e gli HON Circle Points.

Le miglia e i Points vengono utilizzati esclusivamente per gli scopi espressamente indicati nelle presenti condizioni di partecipazione, nelle altre disposizioni applicabili e nei mezzi di comunicazione di Miles & More.

La conversione e il pagamento di miglia e Points in Euro o in qualsiasi altra valuta non sono possibili.

I soci e le socie possono visualizzare il saldo aggiornato delle miglia e dei Points da loro accumulati nel proprio account digitale dopo aver effettuato l'accesso.

#### **2.1.2 Altri programmi di fidelizzazione della clientela**

I punti bonus, le miglia bonus o i vantaggi analoghi di altri programmi fedeltà non sono convertibili in miglia o Points se non nel caso in cui i gestori abbiano raggiunto un accordo con il gestore dell'altro programma fedeltà provvedendo a renderlo noto mediante i mezzi di comunicazione di Miles & More. Lo stesso vale per la conversione di miglia e Points in punti bonus, miglia bonus o vantaggi analoghi di altri programmi fedeltà.

### **2.1.3 Trasferibilità e commercio di miglia e Points**

Analogamente all'account del socio o della socia, le miglia e i Points non sono trasferibili a terze persone. È vietato il commercio di miglia e Points (tramite vendita, scambio, asta o altro trasferimento a terze persone). Sono inoltre vietati l'intermediazione nel commercio di miglia o Points e l'acquisto di miglia o Points da parte dei soci e delle socie o di terze persone, nonché l'utilizzo non autorizzato di miglia o Points o di vantaggi ottenuti per mezzo degli stessi. Eventuali disposizioni contrarie saranno espressamente segnalate mediante i mezzi di comunicazione di Miles & More.

## **2.2 Accumulo di miglia e Points**

### **2.2.1 Disposizioni generali**

L'accumulo di miglia e Points con i gestori è possibile dal momento dell'adesione al programma. Le miglia e i Points possono essere accreditati solo per i servizi utilizzati personalmente dal socio o dalla socia. In caso di utilizzo di servizi di aziende partner Miles & More, le miglia e i Points vengono accreditati dai gestori solo se la persona che beneficia di tali prestazioni è il socio o la socia. In tal caso la persona cui è intestata la fattura non è rilevante. Le miglia e i Points non possono essere acquistati dietro pagamento in denaro.

### **2.2.2 Disposizioni speciali relative ai voli**

Per ogni segmento interamente pagato e volato (se confermato dalla rispettiva compagnia aerea) di un volo di linea operato da Lufthansa, da un cogestore o da un partner Miles & More vengono accreditati miglia e/o Points sul conto miglia del socio o della socia, fatti salvi i paragrafi 2.2.6 e 2.2.7. Il presupposto fondamentale è che il nome del passeggero o della passeggera corrisponda interamente al nome indicato nell'account Miles & More del socio o della socia.

A seconda della modalità di prenotazione, le miglia vengono accreditate in base al prezzo del biglietto pagato, inclusi i supplementi della compagnia aerea, oppure in base alla classe di prenotazione pagata; l'accredito dei Points dipende dalla classe di viaggio pagata. Le classi di prenotazione che consentono di accumulare miglia e/o Points, nonché il tipo e il numero di miglia e/o Points accreditati per i voli, si basano su quanto indicato nei mezzi di comunicazione di Miles & More al momento della prenotazione. In linea generale per un volo possono essere accreditati Points solo se per lo stesso volo vengono accreditate anche miglia.

### **2.2.3 Disposizioni speciali relative a hotel e autonoleggi**

Per ogni soggiorno interamente pagato del socio o della socia presso un (hotel) partner Miles & More a una tariffa che consenta l'accumulo di miglia al momento della stipula del contratto di soggiorno, le rispettive miglia saranno accreditate sul conto miglia del socio o della socia fatti salvi i paragrafi 2.2.6 e 2.2.7. Lo stesso vale per il noleggio a pagamento di un veicolo presso un'azienda partner Miles & More (noleggio auto) a una tariffa che consenta di accumulare miglia.

Diversi pernottamenti consecutivi valgono come «un soggiorno». Ciò si applica anche al caso in cui un socio o una socia esegua il check-in dopo aver effettuato il check-out nello stesso giorno presso la stessa struttura. Per «noleggio» si intende il noleggio e l'uso personale di un veicolo da parte di un socio o di una socia per almeno un giorno o di diversi veicoli per diversi giorni consecutivi in una o diverse filiali dell'azienda partner Miles & More (autonoleggio) nella stessa località.

### **2.2.4 Norme speciali per le carte di pagamento**

Utilizzando le carte Miles & More (come la Lufthansa Miles & More Credit Card), la persona titolare della carta accumula miglia che vengono accreditate sul suo conto miglia. L'utilizzo della carta è regolato dalle condizioni dell'emittente della rispettiva carta Miles & More.

### **2.2.5 Altre modalità di accumulo**

Altre modalità per accumulare miglia e Points, siano esse temporanee o permanenti, e le relative condizioni possono essere annunciate tramite i mezzi di comunicazione di Miles & More o dalla rispettiva azienda partner Miles & More.

### **2.2.6 Esclusione dell'accredito**

L'accredito di miglia e Points per i voli è escluso per alcune classi di prenotazione o di viaggio, per alcune tariffe speciali, ad esempio prestazioni a tariffe scontate per il personale di settore (ID, IP, AD, GE, UD, DG, PEP, ecc.), per servizi prenotati utilizzando miglia accumulate, nonché per voli gratuiti o servizi di cui il socio o la socia usufruisca in virtù di altri programmi bonus. Ulteriori dettagli sono specificati nei mezzi di comunicazione di Miles & More. Anche per altri servizi l'accredito di miglia e Points può essere escluso prima della prenotazione o dell'acquisto del relativo servizio; tale eventualità sarà opportunamente indicata.

L'accredito di miglia e Points è inoltre escluso in caso di mancato utilizzo del servizio in questione o di rimborso del corrispettivo concordato per il servizio.

### **2.2.7 Procedura di accredito**

Le miglia e i Points sono accreditati automaticamente sul conto miglia del socio o della socia solo a patto che, al momento dell'utilizzo del servizio che dà diritto ad accumulare miglia e Points, la persona abbia indicato il proprio codice cliente o numero della tessera Miles & More o abbia esibito la tessera Miles & More digitale o un'altra tessera che dia diritto all'accumulo di miglia. L'accredito viene effettuato dopo che il servizio in questione è stato utilizzato e pagato.

Le miglia e i Points non registrati automaticamente possono essere accreditati sul conto miglia del socio o della socia entro sei (6) mesi dall'utilizzo e dal pagamento di un servizio che dia diritto all'accumulo di miglia e Points. In questo caso il socio o la socia deve presentare i documenti giustificativi completi (ad esempio copia della carta d'imbarco e della ricevuta di viaggio, fattura dell'hotel o dell'autonoleggio o prova di acquisto di qualsiasi altro prodotto o servizio). I documenti inviati fisicamente a un gestore vengono scansionati e archiviati digitalmente. L'originale viene distrutto dopo la scansione. Non sarà possibile richiedere la restituzione dei documenti trasmessi. Nel caso in cui un accredito sia stato effettuato erroneamente nonostante sussistesse una delle cause di esclusione di cui al paragrafo 2.2.6 o per altri motivi, i gestori si riservano il diritto di stornare l'accredito in questione.

## **2.3 Utilizzo delle miglia**

### **2.3.1 Disposizioni generali**

I soci e le socie possono utilizzare le proprie miglia per ottenere premi con i gestori non appena il loro conto miglia ha raggiunto un credito sufficiente e a patto che sia stato effettuato almeno un accredito automatico di miglia per l'utilizzo di un servizio ai sensi del paragrafo 2.2 (gli accrediti retroattivi e gli accrediti dovuti a promozioni gratuite, ad esempio per l'iscrizione a una newsletter, non contano ai fini della presente disposizione). Prerequisito fondamentale è la disponibilità del premio ai sensi del paragrafo 2.3.5. I premi offerti e il numero di miglia necessario per ottenerli saranno indicati di volta in volta nei mezzi di comunicazione di Miles & More e/o nelle condizioni delle aziende partner Miles & More.

I gestori e i cogestori non hanno alcuna influenza sui servizi forniti dalle aziende partner Miles & More. Pertanto, né i gestori né i rispettivi cogestori possono essere ritenuti responsabili in merito alla disponibilità dei servizi delle aziende partner Miles & More (ad esempio voli, soggiorni alberghieri, autonoleggi, acquisto di altri prodotti o servizi) e alla corretta esecuzione dei contratti. Per questi servizi valgono le condizioni della rispettiva azienda partner Miles & More.

### **2.3.2 Voli premio**

Possono essere richiesti voli premio per determinati collegamenti di linea operati da Lufthansa, da un cogestore o da compagnie aeree partner Miles & More, nonché per determinati voli charter. Il numero di miglia necessario a tal fine e le condizioni di prenotazione per il rispettivo volo premio sono riportati nelle condizioni generali per i voli premio Miles & More in vigore al momento della prenotazione e nei mezzi di comunicazione di Miles & More. Al volo premio si applicano le condizioni generali di trasporto della compagnia che opera il volo, salvo disposizioni contrarie previste dalle condizioni generali per i voli premio Miles & More.

### **2.3.3 Altri premi**

Altri premi, le condizioni per la loro riscossione e ulteriori possibilità di utilizzo delle miglia sono di volta in volta indicati separatamente nei mezzi di comunicazione di Miles & More.

### **2.3.4 Richiesta di premi**

A seconda della tipologia, i premi possono essere richiesti al rispettivo gestore, a un cogestore o a un'azienda partner Miles & More dopo che il socio o la socia che ne ha diritto ha effettuato l'autenticazione (ad esempio tramite login). Diversi premi hanno tempistiche specifiche di prenotazione che sono indicate nei mezzi di comunicazione di Miles & More.

### **2.3.5 Disponibilità e condizioni speciali per i premi**

La disponibilità dei premi può variare a seconda della data, della stagione e della destinazione. Alcuni premi potrebbero non essere disponibili in certi periodi dell'anno. I premi non sono cumulabili con determinati servizi a tariffa ridotta (cfr. paragrafo 2.2.6).

### **2.3.6 Emissione dei documenti relativi ai premi**

Se il premio richiesto è disponibile, il socio o la socia riceverà i documenti relativi al premio (biglietti premio,

certificati di upgrade premio o documenti per altri premi) in formato elettronico. I documenti relativi ai premi saranno inviati in forma cartacea solo qualora non ne fosse possibile l'emissione elettronica standard sotto forma di biglietto elettronico o eUpgrade, oppure nel caso in cui eventuali documenti per altri premi non fossero accettati in forma elettronica.

I biglietti premio e i certificati di upgrade premio sono validi per dodici (12) mesi dalla data di emissione. La validità di altri documenti relativi ai premi (ad esempio premi avventura, autonoleggi premio, soggiorni premio e premi turistici) è indicata nei mezzi di comunicazione di Miles & More.

### **2.3.7 Trasferibilità e commercio dei documenti relativi ai premi**

I documenti relativi ai premi, in particolare i biglietti premio, possono essere emessi solo a favore di individui che intendono utilizzarli personalmente e con i quali il socio o la socia intrattiene un rapporto personale reciproco, ad esempio di parentela, amicizia e conoscenza.

Inoltre è vietato il commercio di documenti relativi ai premi (tramite vendita, scambio, asta) o qualsiasi altro loro trasferimento a terze persone. È altresì vietata l'intermediazione su tale commercio o trasferimento, nonché l'utilizzo di documenti relativi a premi ottenuti illegalmente.

Le Miles & More Gift Cards e gli eVoucher sono considerati documenti relativi a premi ai sensi del paragrafo 2.3.7.

### **2.3.8 Acquisizione impropria**

In caso di acquisizione impropria di miglia e/o documenti relativi a premi (cfr. paragrafi 2.1.3 e 2.3.7, comma 2), i gestori si riservano il diritto di declinare l'utilizzo delle miglia illecitamente ottenute e di bloccare o confiscare i documenti relativi a premi ottenuti con l'utilizzo di miglia illecitamente acquisite.

Restano impregiudicati il diritto di recesso di cui al paragrafo 4 e il diritto di avanzare ulteriori pretese nei confronti del socio o della socia, anche per danni.

Nel caso in cui i premi ottenuti dal socio o dalla socia utilizzando miglia acquisite in modo improprio vengano riscossi (cfr. paragrafo 2.1.3), i gestori si riservano il diritto di pretendere il risarcimento dei danni, in particolare se il saldo del conto miglia non è sufficiente per il premio dopo la detrazione delle miglia acquisite in modo improprio. I gestori si riservano tale diritto in particolar modo nel caso in cui l'account del socio o della socia presenti un saldo miglia negativo o in altri casi di utilizzo improprio o comportamento non regolare da parte del socio o della socia.

### **2.3.9 Scadenza delle miglia**

Il mancato utilizzo delle miglia presenti sul conto del socio o della socia entro 36 mesi dall'attività (data del volo, inizio del soggiorno alberghiero, noleggio della vettura, ecc.) per ottenere un premio ne comporta la scadenza entro la fine del trimestre successivo, fatte salve eventuali proroghe rese note tramite i mezzi di comunicazione di Miles & More.

La scadenza delle miglia verrà indicata separatamente nelle informazioni dell'account Miles & More o nel conto miglia del socio o della socia almeno un trimestre prima della rispettiva data di scadenza.

### **2.3.10 Imposte, tasse e supplementi di servizio**

Tutti i costi aggiuntivi quali tasse, diritti e supplementi da corrispondere alle compagnie aeree interessate e le spese di servizio inerenti all'emissione o all'utilizzo di un premio saranno a carico del socio o della socia. Le informazioni relative all'ammontare di imposte, diritti, supplementi ed eventuali spese di servizio applicabili sono rese note tramite i mezzi di comunicazione di Miles & More o dalle rispettive aziende partner Miles & More.

## **2.4 Status di frequent flyer di un socio o di una socia**

Nell'ambito del programma Miles & More è possibile ottenere diversi status di frequent flyer. Lo status di frequent flyer di un socio o di una socia dipende dal numero di Points, Qualifying Points e HON Circle Points accumulati in un determinato periodo di tempo. Una volta decorso il periodo previsto, il conteggio dei Points, Qualifying Points e HON Circle Points ricomincia da capo. Ulteriori opportunità per l'ottenimento dello status di frequent flyer possono essere concesse tramite apposite promozioni. A ogni status di frequent flyer sono associati privilegi specifici. Per maggiori informazioni riguardo ai criteri di qualificazione, alla durata degli status di frequent flyer e ai relativi privilegi, si prega di fare riferimento ai mezzi di comunicazione di Miles & More. I privilegi associati agli status di frequent flyer possono essere utilizzati anche con le aziende partner Miles & More.

In caso di acquisizione impropria di Points (cfr. paragrafo 2.1.3), i gestori si riservano il diritto di revocare lo status di frequent flyer concesso sulla base di Points acquisiti illecitamente.

Restano impregiudicati il diritto di recesso di cui al paragrafo 4 e il diritto di avanzare ulteriori pretese nei confronti del socio o della socia, anche per danni.

### **3 Collegamento con Travel ID**

Il socio o la socia ha la facoltà di collegare il suo profilo Miles & More al suo profilo Travel ID. In questo caso, oltre alle presenti condizioni di partecipazione, si applicano anche le condizioni di utilizzo di Travel ID. Solo in tal modo è possibile consentire alla persona di accedere tramite Travel ID anche al proprio account Miles & More e far sì che i suoi dati possano essere gestiti nella loro interezza dai gestori di Travel ID.

La partecipazione a Miles & More resta valida anche in caso di eventuale risoluzione del contratto con Travel ID. In tal caso, l'opzione di accesso all'account del socio o della socia con l'indirizzo e-mail e la password memorizzati per il servizio Travel ID non sarà più disponibile.

La cessazione della partecipazione al programma Miles & More comporta simultaneamente anche la risoluzione del contratto con Travel ID.

### **4 Recesso e blocco**

#### **4.1 Recesso e blocco**

##### **4.1.1 Recesso ordinario**

Il socio o la socia ha il diritto di recedere in via ordinaria dal rapporto contrattuale per iscritto in qualunque momento senza preavviso.

I gestori hanno facoltà di recedere in via ordinaria senza dover fornire motivazioni con un preavviso di quattro (4) settimane. Se il socio o la socia è titolare di uno status di frequent flyer al momento del recesso, manterrà tale status con tutti i suoi vantaggi fino alla scadenza; in tal caso, le presenti condizioni di partecipazione si applicheranno mutatis mutandis al rapporto esistente con il socio o la socia dopo il recesso, nella misura in cui si riferiscono allo status di frequent flyer. A titolo di chiarimento: in questo caso è escluso il rinnovo dello status di frequent flyer o l'ottenimento di uno status superiore.

##### **4.1.2 Recesso straordinario**

Indipendentemente dall'eventuale status di frequent flyer esistente, un recesso straordinario senza preavviso da parte dei gestori (e la relativa esclusione dalla partecipazione a Miles & More) può essere attuato anche per giusta causa, in conformità alle disposizioni di legge in materia.

La giusta causa sussiste in particolare in caso di grave inadempimento colposo da parte del socio o della socia delle condizioni di partecipazione o delle condizioni generali di trasporto di Lufthansa, di un cogestore o di un'azienda partner Miles & More, oppure in caso di mancato rispetto di altre regole concordate da Miles & More con il socio o la socia.

Si ritiene che sussista una giusta causa anche qualora il socio o la socia (i) faccia un uso improprio delle miglia, dei Points e/o dei documenti relativi ai premi (cfr. paragrafi 2.1.3 e 2.3.7, comma 2), (ii) commetta inesattezze rilevanti, (iii) si comporti in modo molesto o dannoso nei confronti di dipendenti o clienti (ad es. passeggeri/e) di un gestore, di un cogestore o di un'azienda partner Miles & More o (iv) non segua le istruzioni impartite dal personale, in particolare a bordo o nelle lounge.

Fermo restando l'art. 323, comma 2 del Codice civile tedesco (BGB), il recesso in via straordinaria è consentito solo una volta trascorso inutilmente il termine fissato per porvi rimedio o per inosservanza degli ammonimenti.

##### **4.1.3 Blocco del socio o della socia**

Nei casi e alle condizioni di cui al paragrafo 4.1.2, invece di esercitare il diritto di recesso in via straordinaria, i gestori possono anche rifiutare di assegnare uno status di frequent flyer, revocare i singoli vantaggi del rispettivo status di frequent flyer o lo status di frequent flyer stesso.

Inoltre i gestori hanno la facoltà di bloccare temporaneamente l'account del socio o della socia nei casi e alle condizioni di cui al paragrafo 4.1.2. Il blocco sarà revocato una volta cessate le circostanze che l'hanno determinato.

##### **4.1.4 Reiscrizione e gestione del rapporto**

Dopo un recesso da parte dei gestori non potrà essere effettuata la reiscrizione a Miles & More. Le presenti condizioni di partecipazione continueranno a regolare il rapporto dopo il recesso.

### **4.2 Validità delle miglia in caso di recesso**

#### **4.2.1 In caso di recesso ordinario**

In caso di recesso ordinario da parte di un gestore, le miglia rimarranno valide per un periodo di dodici (12) mesi dalla data di efficacia del recesso, fatto salvo il caso di scadenza anticipata di cui al paragrafo 2.3.9. Qualora il socio o la socia disponesse di più di 500.000 miglia al momento dell'efficacia del recesso, le miglia resteranno valide per un periodo di 36 mesi dopo l'efficacia del recesso, fatto salvo il caso di scadenza anticipata ai sensi del paragrafo 2.3.9.

#### 4.2.2 In caso di recesso straordinario

Nell'ipotesi di recesso straordinario immediato per motivo fondato da parte di un gestore, le miglia rimarranno valide per un periodo di sei (6) mesi dall'efficacia del recesso, fatto salvo il caso di scadenza anticipata di cui al paragrafo 2.3.9.

#### 4.3 Conclusione del programma

I gestori si riservano il diritto di sospendere in qualsiasi momento il programma Miles & More e di recedere in via ordinaria dai contratti di adesione. I suddetti recessi sono soggetti ai paragrafi 4.1 e 4.2. Quanto appena esposto vale anche nel caso in cui Miles & More sia sostituito da un altro programma. In tal caso il socio o la socia ha facoltà di recedere ai sensi del paragrafo 4.1. Lo stesso vale qualora i gestori di Miles & More dovessero cambiare. Entrambi i casi rientrano nelle disposizioni del paragrafo 4.2.

### 5 Varie

#### 5.1 Responsabilità

Per i danni subiti da un socio o una socia in ragione della propria adesione a causa di un gestore, di un cogestore o di rispettivi agenti, è previsto quanto segue. La responsabilità è illimitata nei casi di dolo o negligenza grave e in presenza di una garanzia. Per quanto riguarda la violazione per colpa lieve di obblighi contrattuali essenziali, la responsabilità è limitata al danno materiale che ne deriva e alla perdita economica per l'importo del danno prevedibile e tipicamente risultante. Un obbligo contrattuale essenziale è un obbligo il cui adempimento è un prerequisito per la corretta esecuzione del contratto e sul cui rispetto il socio o la socia ha il diritto di fare affidamento. È esclusa la responsabilità per violazione per colpa lieve di obblighi contrattuali non essenziali. Le limitazioni e le esclusioni di responsabilità di cui sopra non si applicano alle richieste di risarcimento per lesioni alla vita, all'incolumità fisica o alla salute o fondate sulla legge in materia di responsabilità del prodotto.

#### 5.2 Protezione dei dati

I dati personali del socio o della socia relativi alla sua adesione al programma saranno trattati dai gestori nell'ambito del programma Miles & More. Ulteriori informazioni sullo svolgimento di Miles & More e sul trattamento dei dati sono disponibili alla pagina [www.miles-and-more.com/dataprotection](http://www.miles-and-more.com/dataprotection).

Tali dettagli includono in particolare i dati forniti dalla persona in fase di adesione e nel corso della sua partecipazione al programma («dati anagrafici»), nonché i dati provenienti dai gestori, dai cogestori e dalle aziende partner Miles & More e inerenti alla partecipazione al programma (soprattutto riguardo alla raccolta e all'utilizzo di miglia e Points) («dati del programma»).

I dati personali possono essere trasmessi a cogestori per la gestione, lo sviluppo e la commercializzazione di Miles & More come loro programma qualora

- una persona si sia iscritta a Miles & More tramite un cogestore; in tal caso i dati anagrafici raccolti tramite il numero di tessera Miles & More e i dati del programma relativi al socio o alla socia e inerenti ai servizi del cogestore potrebbero essere trasmessi al cogestore,
- il cogestore sia una compagnia aerea e il socio o la socia risieda nel mercato nazionale del cogestore; in tal caso i dati anagrafici, il numero di tessera Miles & More e i dati del programma relativi alla persona potrebbero essere trasmessi al cogestore,
- il cogestore sia una compagnia aerea e il socio o la socia ne utilizzi i voli; in tal caso i dati del programma relativi alla persona possono essere trasmessi al cogestore in aggiunta ai dati anagrafici,
- un socio o una socia abbia acquisito lo status di frequent flyer grazie a un cogestore; in tal caso i dati riguardanti lo status del partecipante potrebbero essere trasmessi al cogestore in aggiunta ai dati anagrafici e ai dati del programma relativi ai servizi forniti dal cogestore.

Inoltre, le compagnie aeree del Lufthansa Group (come indicate alla pagina [www.miles-and-more.com/joint-partner](http://www.miles-and-more.com/joint-partner)) hanno uniformato le loro attività di fidelizzazione della clientela. Ciò significa che i dati anagrafici dei soci e delle socie e i dati relativi a status e programma che interessano ciascuna delle compagnie aeree del Lufthansa Group sono gestiti in una banca dati comune per tutte le compagnie aeree del Lufthansa Group. Tali dati possono essere in particolare trattati e utilizzati in forma sintetizzata (quindi senza la possibilità di identificare una determinata persona) per effettuare analisi mirate alla gestione, allo sviluppo e alla commercializzazione di Miles & More.

In aggiunta ai fini suddetti, i dati personali possono essere trattati da gestori, cogestori e/o aziende partner Miles & More anche sulla base di un preciso consenso prestato dalla persona per scopi diversi da quelli sopra citati (in particolare, per l'invio di informazioni inerenti a Miles & More o ai prodotti dei gestori, dei cogestori o delle aziende partner Miles & More, comprese le analisi per la predisposizione di tali comunicazioni).

Ulteriori informazioni sul trattamento dei dati personali da parte di Miles & More sono reperibili nell'informativa sulla protezione dei dati Miles & More. Quest'ultima è disponibile all'indirizzo [www.miles-and-more.com/dataprotection](http://www.miles-and-more.com/dataprotection).

### 5.3 Smarrimento, furto, danneggiamento o uso improprio

Lo smarrimento, il furto, il danneggiamento o l'uso improprio della tessera Miles & More e dei dati di accesso all'account del socio o della socia devono essere comunicati tempestivamente al Service Team Miles & More. Ciò consente di bloccare l'account della persona, se necessario, e di emettere una nuova tessera Miles & More o creare un nuovo numero di tessera.

### 5.4 Modifiche al programma o alle condizioni di partecipazione

I gestori si riservano il diritto di apportare in qualsiasi momento modifiche o aggiornamenti alle condizioni di partecipazione, ai premi o ad altre procedure di Miles & More descritte nei mezzi di comunicazione di Miles & More, purché non danneggino in malafede i soci e le socie. Restano escluse le richieste di risarcimento ai gestori da parte dei soci e delle socie per modifiche specifiche in ottemperanza a leggi locali.

Modifiche o integrazioni ai premi o ad altri processi descritti nei mezzi di comunicazione di Miles & More per il programma Miles & More saranno annunciate tramite i mezzi di comunicazione di Miles & More.

Modifiche o integrazioni alle presenti condizioni di partecipazione saranno rese note mediante comunicazione scritta e si considereranno approvate in assenza di obiezioni scritte da parte dei soci o delle socie entro due (2) mesi dalla pubblicazione. I gestori si impegnano a sottolineare tale aspetto al momento della pubblicazione. Nel caso in cui un socio o una socia non accetti la modifica o l'aggiornamento, la sua adesione al programma può concludersi per recesso ordinario ai sensi del paragrafo 4.1 delle presenti condizioni di partecipazione.

### 5.5 Testo e lingua del contratto

Le condizioni di partecipazione possono essere scaricate e stampate e sono disponibili in tedesco e in inglese, oltre che in altre lingue desumibili dai mezzi di comunicazione di Miles & More.

### 5.6 Diritto applicabile, foro competente

Al rapporto contrattuale si applica il diritto tedesco. Qualora il socio o la socia sia un consumatore o una consumatrice e le disposizioni di legge obbligatorie in materia di tutela dei consumatori e delle consumatrici del paese di residenza della persona contengano disposizioni più favorevoli per quest'ultima, tali disposizioni si applicano indipendentemente dalla scelta del diritto tedesco.

Qualora il socio o la socia sia un/a commerciante, il foro competente è Francoforte sul Meno, Repubblica Federale di Germania. Lo stesso vale se il socio o la socia non ha un foro competente in Germania e non risiede all'interno dello Spazio economico europeo (SEE). Se il socio o la socia è un consumatore o una consumatrice residente in Germania o in un altro paese all'interno del SEE, può far valere i propri diritti a sua scelta presso il tribunale competente del suo luogo di residenza o presso il tribunale competente della sede legale dei gestori. Se i gestori desiderano far valere i propri diritti nei confronti del socio o della socia in qualità di consumatore o consumatrice residente in Germania o in un altro paese del SEE, possono farlo solo dinanzi ai tribunali competenti del luogo di residenza della persona. In aggiunta, l'azione legale può essere intentata contro un socio o una socia anche dinanzi al foro competente generale o in ogni altra sede con giurisdizione legale.

I gestori non hanno l'obbligo di partecipare a un procedimento di conciliazione, né sono necessariamente tenuti a offrirne l'opportunità.