

Igemene voorwaarden voor Miles & More

(geldig vanaf 01.01.2024)

Het loyaliteitsprogramma Miles & More (“Miles & More”) belooft de trouw van haar leden. Miles & More biedt leden de gelegenheid Miles en Points bij de exploitanten te verzamelen en Miles in te wisselen.

De exploitanten en mede-uitgevende partners van Miles & More zijn Miles & More GmbH (“MMG”) en de Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (“Lufthansa”) (MMG en Lufthansa zijn beide een “exploitant”). De exploitanten behouden zich het recht voor om geselecteerde ondernemingen (zoals Austrian Airlines Group, Brussels Airlines, LOT Polish Airlines, Luxair en SWISS) als mede-uitgevende partners aan te wijzen. Een volledige lijst van de mede-uitgevende partners kunt u vinden op **www.miles-and-more.com/jointpartner**.

Deze algemene voorwaarden van Miles & More gelden algemeen voor het verzamelen van Miles en Points, het inwisselen van Miles en de algemene uitvoering van Miles & More. Verder zijn er mogelijk speciale regels van toepassing op basis van aanvullende voorwaarden (bijv. de algemene voorwaarden voor Miles & More vluchtwards of de algemene gebruiksvoorwaarden voor Miles & More Online Shopping). Bovendien worden specifieke programmapunten ook aangekondigd via de communicatiekanalen van Miles & More (bijv. Miles & More mailings, Miles & More-websites/-apps).

1 Deelname

1.1 Recht op lidmaatschap

Personen die in aanmerking komen voor lidmaatschap zijn uitsluitend individuele natuurlijke personen, die minimaal twee jaar oud zijn en woonachtig zijn in een land waar Miles & More wordt aangeboden. In geval van minderjarigheid is de vertegenwoordiging en toestemming van een wettelijke vertegenwoordiger (zoals een ouder of wettelijke voogd) vereist voor het effectief afsluiten van een contract.

Als woonplaats geldt de daadwerkelijke fysieke hoofdwoonplaats van het lid. Leden moeten hun contactgegevens waarheidsgetrouw opgeven en zorgen dat deze altijd actueel blijven. Op verzoek dient het lid een bewijs van persoonlijke gegevens en woonplaats te overleggen. Leden zijn verplicht een geldig e-mailadres op te geven. Er geldt geen juridisch recht op deelname aan Miles & More. De exploitanten kunnen het lidmaatschap aan Miles & More zonder opgaaf van reden weigeren.

1.2 Sluiting van de overeenkomst en aanvang van lidmaatschap

De overeenkomst voor deelname aan Miles & More komt tot stand door registratie via de hiervoor bedoelde onlineformulieren (Aanvraag) en het verstrekken van het persoonlijke servicekaartnummer (Aanvaarding) door de exploitanten.

Indien de aanvrager al lid is van Miles & More, is het niet toegestaan een nieuwe account aan te vragen, d.w.z. elke natuurlijke persoon mag slechts één lidmaatschapsaccount openen en gebruiken.

Indien het lid een fysieke Miles & More-servicekaart heeft, blijft deze eigendom van de exploitant en zal deze op verzoek aan een van de exploitanten moeten worden teruggegeven

1.3 Persoonlijk identificatienummer (PIN) en andere toegangsgegevens

Het lid moet een PIN-code instellen om persoonlijke identificatie mogelijk te maken voor verificatie in het Miles & More-servicecentrum. Om misbruik te voorkomen moet hij/zij ervoor zorgen dat geen enkele onbevoegde derde de PIN-code of andere aanmeldingsgegevens voor Miles & More in handen krijgt.

Bij een vermoeden van of daadwerkelijk frauduleus gebruik van aanmeldingsgegevens moet het Miles & More Service Team direct worden ingelicht. De exploitanten zijn niet verantwoordelijk richting het lid voor schade die

voorkomt uit het niet of laattijdig melden van frauduleuze activiteiten door het lid. Ook zijn de exploitanten niet verantwoordelijk voor schade als gevolg van ongevoegde toegang van derden tot het lidmaatschapsaccount indien het lid zijn/haar lidmaatschapsaccount niet heeft beschermd via een door de exploitanten aangeboden twee- of multifactor-authenticatie.

1.4 Elektronische mailbox

1.4.1 Een elektronische mailbox aanmaken

De exploitanten kunnen een elektronische mailbox aanmaken voor leden, die via het lidmaatschapsaccount kan worden geopend, en dient voor digitale communicatie in verband met een lidmaatschap bij Miles & More. De exploitanten zullen de leden informeren over de aanmaak van de elektronische mailbox via het e-mailadres dat het lid in zijn account heeft opgegeven.

1.4.2 Ontvangst van documenten

Leden verklaren dat zij ermee instemmen dat de exploitanten hen documenten toesturen in verband met hun deelname aan Miles & More, via de eventueel aangemaakte elektronische mailbox. Leden kunnen echter geen aanspraak maken op het toesturen van bepaalde documenten of elektronische verzending van alle documenten via de mailbox. Zodra een elektronische mailbox is aangemaakt, zullen documenten niet meer via de post worden verstuurd als deze via de elektronische mailbox zijn aangeleverd. Uitgezonderd daarvan zijn documenten waarvan de wettelijke voorschriften verzending per post vereisen, of waarbij de exploitanten verzending per post opportuun en in de belangen van het lid achten. De exploitanten informeren leden per e-mail via het e-mailadres dat het lid in zijn account heeft opgegeven, wanneer een nieuw document is verzonden naar de elektronische mailbox van het lid. Leden zijn verplicht regelmatig te controleren of er nieuwe documenten naar hun elektronische mailbox zijn verzonden. Dit moet vooral worden gecontroleerd als er op grond van lopende zaken nieuwe documenten kunnen worden verwacht of als het lid is geïnformeerd over het toesturen van een nieuw document. De naar de elektronische mailbox verzonden documenten worden in pdf/A-formaat (dat niet kan worden bewerkt) ter beschikking gesteld en kunnen worden gedownload.

1.4.3 Bewaring van documenten

De naar de elektronische mailbox verzonden documenten worden gedurende de geldigheidsduur van de met de exploitant gesloten overeenkomst over de deelname aan Miles & More en gedurende minstens drie (3) volledige kalenderjaren na de beëindiging daarvan in de elektronische mailbox bewaard. Na afloop van die termijn kunnen exploitanten de documenten (ook zonder voorafgaande mededeling aan het lid) verwijderen uit de elektronische mailbox. Het is de verantwoordelijkheid van het lid om eventueel benodigde documenten tijdig voor verwijdering te downloaden en permanent te archiveren.

2 Miles en Points

2.1 Algemeen

2.1.1 Overzicht

In het kader van Miles & More Miles kunnen Points, Qualifying Points en HON Circle Points verzameld worden. De Miles verzameld met het Miles & More-programma kunnen worden gebruikt om de beschikbare awards te verkrijgen. Points kunnen niet worden ingewisseld voor awards. Ze worden enkel gebruikt voor het bepalen van een bepaalde lidmaatschapsstatus.

Points, Qualifying Points en HON Circle Points bepalen de frequent flyer status. Points en Qualifying Points zijn relevant voor het bereiken van de Frequent Traveller- en Senator-status; HON Circle Points voor het bereiken van de status van HON Circle-lid. Voor zover in deze algemene voorwaarden geen expliciet onderscheid wordt gemaakt tussen de verschillende soorten, betekent "Points" altijd Points, Qualifying Points en HON Circle Points in het kader van deze algemene voorwaarden.

Miles en Points kunnen uitsluitend worden gebruikt voor de doeleinden die expliciet worden vermeld in deze algemene voorwaarden, aanvullende relevante bepalingen en de communicatiekanalen van Miles & More.

Het is niet mogelijk om de Miles en Points om te zetten in euro of enige andere valuta.

Het lid kan het actuele Miles en Points-saldo bekijken als hij/zij inlogt op zijn/haar digitale lidmaatschapsaccount.

2.1.2 Andere klantenloyaliteitsprogramma's

Bonuspunten, bonus Miles en vergelijkbare voordelen van andere loyaliteitsprogramma's kunnen niet worden omgezet in Miles of Points, tenzij de exploitant dit met de aanbieder van het andere loyaliteitsprogramma is overeengekomen, en hierover als zodanig heeft bericht in de communicatiekanalen van Miles & More. Hetzelfde geldt voor de omzetting van Miles en Points in bonuspunten, bonus Miles of vergelijkbare voordelen van andere loyaliteitsprogramma's.

2.1.3 Overdraagbaarheid van Miles en Points en handel in Miles en Points

Miles en Points zijn, net als het lidmaatschapsaccount, niet overdraagbaar aan derden. Handel in Miles en Points (hetzij door verkoop, ruil, verkoop per opbod of een andere vorm van overdracht aan derden) is verboden. Het bemiddelen in de handel van Miles of Points, de aankoop van Miles of Points door leden of derden, evenals het onrechtmatig claimen van Miles of Points of de voordelen die met Miles of Points kunnen worden verkregen, zijn eveneens verboden te. Afwijkende regelingen worden uitdrukkelijk bekendgemaakt in de communicatiekanalen van Miles & More.

2.2 Miles en Points verzamelen

2.2.1 Algemeen

Het verzamelen van Miles en Points bij exploitanten is direct mogelijk vanaf het begin van de lidmaatschap. Miles en Points kunnen alleen worden gecrediteerd voor diensten die het lid zelf heeft gekocht. Wanneer gebruik wordt gemaakt van de diensten van de partnerbedrijven van Miles & More, moet de gebruiker van de diensten het lid zelf zijn, zodat de exploitant de Miles en Points kan crediteren. Wie de rekening ontvangt voor deze diensten van de Miles & More partnerbedrijven is hierbij niet relevant. Miles en Points kunnen niet tegen betaling van een geldbedrag worden verworven.

2.2.2 Bijzondere bepalingen voor vluchten

Voor ieder volledig betaald segment van een lijnvlucht, die een lid daadwerkelijk heeft genomen (voor zover bevestigd door de uitvoerende luchtvaartmaatschappij), en die is uitgevoerd door Lufthansa, een mede-uitgevende partner of een Miles & More-partnerbedrijf, worden onder voorbehoud van paragraaf 2.2.6 en 2.2.7 Miles en/of Points gecrediteerd op het account van het lid. De belangrijkste voorwaarde hiervoor is dat de naam van de passagier volledig overeenkomt met de naam die staat vermeld in de Miles & More-lidmaatschapsaccount. De creditering van Miles is, afhankelijk van de boekingswijze, gebaseerd op de betaalde ticketprijs incl. luchtvaarttoeslagen of op de betaalde boekingsklasse. De creditering van Points is gebaseerd op de betaalde reisklasse. De boekingsklassen die in aanmerking komen voor het verzamelen van Miles en/of Points, evenals het type en de hoeveelheid van de te crediteren Miles en/of Points voor vluchten, worden berekend volgens de geldende regels die op het moment van boeking beschikbaar zijn in de Miles & More-communicatiekanalen. Creditering van Points voor een vlucht is in principe alleen mogelijk als ook Miles worden gecrediteerd voor de vlucht in kwestie.

2.2.3 Bijzondere bepalingen voor hotels en huurauto's

Voor ieder volledig betaald verblijf van het lid bij een (hotel-)partnerbedrijf van Miles & More tegen een tarief dat bij sluiting van de verblijfsovereenkomst het verzamelen van Miles mogelijk maakt, worden, onder voorbehoud van paragraaf 2.2.6 en 2.2.7, de betreffende Miles op het account van het lid gecrediteerd. Hetzelfde geldt voor iedere volledig betaalde huur van een voertuig bij (huurauto-)partnerbedrijven van Miles & More op grond van een tarief dat in aanmerking komt voor het verzamelen van Miles.

Meerdere opeenvolgende overnachtingen gelden als "één verblijf". Hetzelfde geldt in geval een lid opnieuw incheckt, nadat binnen één dag in hetzelfde hotel een check-out heeft plaatsgevonden. Elke "huurtransactie" is de huur en het persoonlijk gebruik van een voertuig door het lid gedurende ten minste één dag of de huur van meerdere voertuigen op direct opeenvolgende dagen bij een of meerdere vestigingen van een (huurauto-)partnerbedrijf van Miles & More in dezelfde stad.

2.2.4 Bijzondere bepalingen voor betaalkaarten

Bij gebruik van de Miles & More betaalkaart (bijv. de Lufthansa Miles & More Credit Card) verzamelt de kaarthouder Miles, die op zijn/haar lidmaatschapsaccount worden gecrediteerd. Het gebruik van de betaalkaart valt onder de voorwaarden van de uitgever van de desbetreffende Miles & More-betaalkaart.

2.2.5 Andere verzamelmogelijkheden

Andere korte- of langetermijnmogelijkheden voor het verzamelen van Miles en Points en de bijbehorende voorwaarden kunnen worden bekendgemaakt in de Miles & More-communicatiekanalen of door de betreffende Miles & More-partnerbedrijf.

2.2.6 Uitsluiting van creditering

Miles en Points voor vluchten worden niet toegekend in bepaalde boekings- of reisklassen, voor bepaalde bijzondere tarieven, bijv. voordelen bij Industry-Discourt-tarieven (ID, IP, AD, GE, UD, DG, PEP's enz.), voor diensten die middels inwisseling van de verzamelde Miles werden geboekt, zoals gratis vluchten en voor diensten waarvoor het lid voordelen krijgt in andere bonusprogramma's. Meer details vindt u in de

Miles & More-communicatiekanalen. Voorafgaand aan de boeking of aankoop van de betreffende dienst kunnen ook andere diensten uitgesloten zijn van het crediteren van Miles en Points, indien dit vermeld wordt. Er worden ook geen Miles en Points gecrediteerd als de onderliggende dienst niet wordt gebruikt of als de overeengekomen vergoeding voor de dienst wordt terugbetaald.

2.2.7 Crediteringsprocedure

Miles en Points worden alleen automatisch gecrediteerd op het account van het lid indien het Miles & More klantnummer of kaartnummer wordt vermeld of indien de digitale Miles & More-servicekaart of een andere klantenkaart die in aanmerking komt voor het verzamelen van Miles en Points, wordt voorgelegd op het moment dat gebruik wordt gemaakt van de dienst die in aanmerking komt voor het verdienen van Miles en Points. De creditering vindt plaats na gebruik en betaling van de dienst in kwestie.

Miles en Points die niet automatisch gecrediteerd worden, kunnen binnen zes (6) maanden na het gebruik en de betaling van een dienst die in aanmerking komt voor het verzamelen van Miles en Points, gecrediteerd worden op het account van het lid. In dat geval moet het lid alle documenten indienen (bijv. kopie van de instapkaart en het ontvangstbewijs van de passagier, de rekening voor het hotel of de huurauto of het aankoopbewijs voor een ander product of andere dienst). Fysieke documenten die naar een exploitant worden verstuurd, worden gescand en digitaal gearchiveerd. Het origineel wordt na het scannen vernietigd. Er kan geen aanspraak worden gemaakt op terugzending van de verzonden documenten.

Indien een creditering wordt uitgevoerd ondanks een bestaande reden voor uitsluiting onder paragraaf 2.2.6, of indien een creditering om andere redenen ten onrechte wordt uitgevoerd, behouden de exploitanten zich het recht voor om de betreffende creditering terug te draaien.

2.3 Miles inwisselen

2.3.1 Algemeen

Leden kunnen hun Miles bij de exploitanten inwisselen voor awards zodra het lidmaatschapsaccount voldoende kredietsaldo bevat, en er minstens één creditering heeft plaatsgevonden op grond van de gebruikmaking van een dienst in overeenstemming met paragraaf 2.2 (crediteringen met terugwerkende kracht en crediteringen op grond van gratis acties, zoals voor de aanmelding voor een nieuwsbrief, gelden niet als creditering in de zin van deze regeling). Dit is afhankelijk van de beschikbaarheid van awards in overeenstemming met paragraaf 2.3.5. De beschikbare awards en het benodigd aantal Miles dat voor elk award is vereist, worden gepubliceerd in de op dat moment actuele Miles & More-communicatiekanalen en/of algemene voorwaarden van de Miles & More-partnerbedrijven.

De exploitanten en mede-uitgevende partners hebben geen invloed op de diensten geleverd door de partnerbedrijven van Miles & More. Noch de exploitanten, noch de mede-uitgevende partner in kwestie is daarom verantwoordelijk voor de beschikbaarheid van de door Miles & More partnerbedrijven geleverde diensten (bijv. vluchten, hotelovernachtingen, huurauto's, aankoop van andere producten of diensten) en de reguliere uitvoering van deze overeenkomsten. De algemene voorwaarden van de desbetreffende partneronderneming van Miles & More zijn op deze diensten van toepassing.

2.3.2 Vluchtawards

Vluchtawards kunnen worden aangevraagd voor geselecteerde lijnvluchten, die door Lufthansa, een mede-uitgevende partner of Miles & More-partnerbedrijven worden uitgevoerd, evenals voor geselecteerde chartervluchten. Het aantal hiervoor benodigde Miles en de boekingsvoorwaarden voor de desbetreffende vluchtaward vindt u in de huidige algemene voorwaarden voor Miles & More vluchtawards op het moment van de reservering en in de Miles & More-communicatiekanalen. De algemene vervoersvoorwaarden van de uitvoerende luchtvaartmaatschappij zijn van toepassing op de als vluchtaward geclaimde vlucht, tenzij anders vermeld in de algemene voorwaarden voor Miles & More vluchtawards.

2.3.3 Andere awards

Andere awards, de voorwaarden voor het aanvragen daarvan en de aanvullende mogelijkheden voor het gebruik van Miles worden afzonderlijk gepubliceerd in de op dat moment actuele Miles & More-communicatiekanalen.

2.3.4 Het aanvragen van awards

De awards kunnen, afhankelijk van de desbetreffende award, bij de exploitant in kwestie, een mede-uitgevende partner of een Miles & More-partneronderneming, worden aangevraagd na het voorleggen van een bewijs van status als geldig lid (bijv. door in te loggen). Voor diverse awards kan het nodig zijn om vooraf te reserveren. U vindt hierover meer informatie in de Miles & More-communicatiekanalen.

2.3.5 Beschikbaarheid en afzonderlijke voorwaarden voor awards

De beschikbaarheid van de awards kan verschillen op basis van de datum, het seizoen en de bestemming. Sommige awards zijn mogelijk op bepaalde momenten niet beschikbaar. Awards kunnen niet worden gecombineerd met bepaalde diensten voor gereduceerde tarieven (zie paragraaf 2.2.6).

2.3.6 Uitgifte van awarddocumenten

Als de aangevraagde award beschikbaar is, ontvangt het lid de awarddocumenten (awardtickets, upgrade award-certificaten of documenten voor andere awards) in elektronische vorm. Verzending van papieren awarddocumenten vindt alleen plaats als de standaard elektronische vorm als elektronisch ticket of eUpgrade niet mogelijk is of als documenten voor andere awards in elektronische vorm niet worden geaccepteerd. Awardtickets en upgrade award-certificaten zijn twaalf (12) maanden geldig vanaf de datum van uitgifte. De geldigheid van andere awarddocumenten (bijv. voor ervarings-, huurauto-, hotel- en toeristische awards) vindt u in de desbetreffende Miles & More-communicatiekanalen.

2.3.7 Overdraagbaarheid van en handel in awarddocumenten

Awarddocumenten, met name tickets voor vluchtawards, kunnen uitsluitend voor eigen gebruik worden geschonken aan personen waarmee het lid persoonlijk en wederzijds is verbonden, bijv. familieleden, vrienden en bekenden. De handel in awarddocumenten (hetzij door verkoop, ruil, verkoop per opbod) of een andere doorgifte aan derden is strikt verboden. Het is ook verboden om een dergelijke handel of overdracht te regelen, of om onrechtmatig verkregen awarddocumenten in te wisselen.

Miles & More Gift Cards en eVouchers gelden als awarddocumenten in de zin van deze paragraaf 2.3.7.

2.3.8 Oneigenlijke verwerving

In geval van oneigenlijke verwerving van Miles en/of awarddocumenten (zie paragraaf 2.1.3 en 2.3.7 lid 2) behouden exploitanten zich het recht voor de inwisseling van onrechtmatig verworven Miles te weigeren, alsmede de awarddocumenten die zijn verkregen door inwisseling van onrechtmatig verworven Miles, te blokkeren of in beslag te nemen.

Het recht tot beëindiging in overeenstemming met paragraaf 4 en het recht om verdere vorderingen tegen het lid in te stellen, inclusief vorderingen voor schade, blijven van toepassing.

In het geval dat awards worden verkregen met behulp van Miles die op frauduleuze wijze door het lid zijn verkregen (zie paragraaf 2.1.3), behouden de exploitanten zich het recht voor een schadevergoeding te vragen, met name als na aftrek van de frauduleus verkregen Miles het Miles tegoed onvoldoende is om aanspraak te maken op de award. De exploitanten behouden zich dit recht met name voor wanneer de account van het lid een negatief Miles tegoed heeft in verband met andere gevallen van frauduleus gebruik of wanneer het lid zich in strijd met de regels gedraagt.

2.3.9 Het verlopen van Miles

Indien de Miles niet binnen 36 maanden na creditering de account van het lid (start van de vlucht in kwestie, begin van het hotelverblijf, tijdstip van de autohuur, enz.) worden ingewisseld voor een award, vervallen deze aan het eind van het volgende kwartaal, tenzij er langere vervaltermijnen zijn bekendgemaakt in de Miles & More-communicatiekanalen.

Er zal minstens een kwartaal voor de desbetreffende vervaldatum specifiek worden gewezen op het vervallen van Miles in de Miles & More-accountinformatie, resp. het lidmaatschapsaccount.

2.3.10 Belasting, toeslagen en servicetarieven

Alle bijkomende kosten, zoals belastingen, heffingen, toeslagen die aan de relevante luchtvaartmaatschappijen moeten worden betaald en servicekosten die verband houden met de uitgifte of het gebruik van een award zijn ten laste van het lid. Informatie over de hoogte van de belastingen, heffingen, toeslagen en eventueel doorberekende servicetarieven is te vinden in de Miles & More-communicatiekanalen of bij de desbetreffende Miles & More-partneronderneming.

2.4 Frequent flyer status van een lid

Miles & More-leden kunnen meerdere frequent flyer statussen bereiken. De betreffende frequent flyer status is gebaseerd op het aantal verzamelde Points, Qualifying Points en HON Circle Points in een vastgelegde periode. Na afloop van de vastgestelde periode zal het tellen van de Points, Qualifying Points en HON Circle Points opnieuw vanaf nul beginnen. Aanbiedingen kunnen ook andere manieren bieden om de frequent flyer status te bereiken. Iedere frequent flyer status biedt verschillende voordelen. Meer informatie over de kwalificatiecriteria, over de duur van een frequent flyer status en de daarmee verbonden voordelen vindt u in de Miles & More-communicatie-

kanalen. De voordelen van een frequent flyer status kunnen ook worden aangevraagd bij partnerbedrijven van Miles & More.

In geval van een onrechtmatige verwerving van Points (vgl. paragraaf 2.1.3) behouden de exploitanten zich het recht voor een frequent flyer status te ontnemen die is verkregen op basis van onrechtmatig verkregen Points.

Het recht tot beëindiging in overeenstemming met paragraaf 4 en het recht om verdere vorderingen tegen het lid in te stellen, inclusief vorderingen voor schade, blijven van toepassing.

3 Koppelen aan Travel ID

Het lid kan zijn/haar Miles & More-profiel koppelen aan zijn/haar Travel ID-profiel. In dat geval gelden naast deze algemene voorwaarden ook de algemene voorwaarden van Travel ID. Dit is de enige manier waarop het lid ook kan inloggen op zijn/haar Miles & More rekening met zijn/haar Travel ID en dat zijn/haar gegevens gezamenlijk door de exploitanten van Travel ID kunnen worden beheerd.

Deelname aan Miles & More blijft onaangetast door een eventuele opzegging van de Travel ID-overeenkomst.

In dat geval zal de inlogmogelijkheid voor de account van het lid met het e-mailadres en het wachtwoord dat is opgeslagen voor de Travel ID service niet langer beschikbaar zijn.

Opzegging van het lidmaatschap van het Miles & More-programma leidt direct tot beëindiging van de Travel ID-overeenkomst.

4 Opzegging en blokkering

4.1 Opzegging en blokkering

4.1.1 Reguliere opzegging

Het lid kan de overeenkomst op ieder moment zonder opzegtermijn schriftelijk opzeggen.

Een reguliere opzegging door de exploitant is zonder opgaaf van redenen alleen mogelijk met inachtneming van een opzegtermijn van vier (4) weken. Indien het lid op het moment van de opzegging een frequent flyer status heeft, dan behoudt het lid deze status met alle voordelen totdat deze verloopt. In dat geval zijn deze algemene voorwaarden van toepassing op de na de opzegging bestaande relatie met het lid, voor zover die voorwaarden de frequent flyer status betreffen. Voor alle duidelijkheid: een verlenging van de frequent flyer status of het bereiken van een hogere status is in dat geval uitgesloten.

4.1.2 Opzegging in een bijzondere situatie

Ongeacht een eventueel bestaande frequent flyer status kunnen de exploitanten in geval van een dringende reden op grond van de geldende wettelijke bepalingen ook een ogenblikkelijke buitengewone opzegging doorvoeren (evenals een daarmee verbonden uitsluiting van deelname aan Miles & More).

Onder dwingende reden wordt verstaan: een ernstige, verwijtbare overtreding door het lid van de algemene voorwaarden of de vervoersvoorwaarden van Lufthansa, van een mede-uitgevende partner of een partneronderneming van Miles & More, of tegen andere regels van Miles & More die met het lid zijn overeengekomen.

Er is verder ook sprake van een dwingende reden als het lid (i) oneigenlijk handelt in Miles, Points en/of award-documenten (vgl. paragraaf 2.1.3 en 2.3.7 lid 2), (ii) belangrijke onjuiste informatie opgeeft, (iii) zich belastend of schadelijk gedraagt ten opzichte van medewerkers of klanten (bijv. passagiers) van een exploitant, een mede-uitgevende partner of partneronderneming van Miles & More, of (iv) instructies van het personeel, met name aan boord of in lounges, niet opvolgt.

Behalve in het geval van paragraaf 323 lid 2 BGB [Bürgerliches Gesetzbuch, Duits Burgerlijk Wetboek] is buitengewone opzegging pas mogelijk nadat een periode die werd toegepast voor corrigerende maatregelen zonder succes is verstreken, of nadat een waarschuwing is genegeerd.

4.1.3 Blokkering van het lid

In de gevallen beschreven in paragraaf 4.1.2 en op basis van de hier vermelde voorwaarden kunnen de exploitanten in plaats van de uitoefening van het recht op buitengewone opzegging ook de toekenning van een frequent flyer status weigeren, bepaalde voordelen van de frequent flyer status of de bestaande frequent flyer status zelf als zodanig intrekken.

Daarnaast hebben de exploitanten in de gevallen beschreven in paragraaf 4.1.2 en onder de voorwaarden die daar vermeld staan het recht het lidmaatschapsaccount van een lid tijdelijk te blokkeren. Nadat de omstandigheden die tot de blokkering hebben geleid zijn opgelost, wordt de blokkering opgeheven.

4.1.4 Nieuw lidmaatschap en afwikkeling

Na de door de exploitanten ingestelde opzegging is een vernieuwing van het Miles & More lidmaatschap niet toegestaan. Voor de afwikkeling van de relatie na een opzegging zijn deze algemene voorwaarden nog steeds van toepassing.

4.2 De geldigheid van de Miles bij opzegging

4.2.1 Bij reguliere opzegging

In geval van een reguliere opzegging door een exploitant blijven de Miles geldig gedurende een periode van twaalf (12) maanden na ingang van de opzegging, tenzij ze vroeger vervallen op grond van paragraaf 2.3.9. Indien het lid bij het ingaan van de opzegging over meer dan 500.000 Miles beschikt in de account, blijven de Miles 36 maanden geldig na het ingaan van de opzegging, tenzij ze eerder vervallen op grond van paragraaf 2.3.9.

4.2.2 Bij opzegging in een bijzondere situatie

In geval van een rechtmatige ogenblikkelijke opzegging door een exploitant blijven de Miles zes (6) maanden geldig na het ingaan van de opzegging, tenzij ze eerder vervallen op grond van paragraaf 2.3.9.

4.3 Beëindiging van het programma

De exploitanten behouden zich het recht voor Miles & More op ieder moment te beëindigen en de deelname-overeenkomsten direct op te zeggen. Paragraaf 4.1 en 4.2 zijn van toepassing op dergelijke opzeggingen. Dit geldt ook als Miles & More wordt vervangen door een ander programma. In dat geval heeft ook het lid recht op opzegging in overeenstemming met paragraaf 4.1. Hetzelfde geldt als de exploitanten van Miles & More veranderen. In beide gevallen geldt paragraaf 4.2.

5 Overig

5.1 Aansprakelijkheid

Het volgende geldt voor verlies of schade die leden in verband met hun lidmaatschap hebben geleden en die veroorzaakt is door een exploitant, een mede-uitgevende partner of hun agenten: in geval van opzet of grove nalatigheid of indien er een garantie bestaat, is de aansprakelijkheid onbeperkt. In geval van een schending van wezenlijke contractuele verplichtingen door lichte nalatigheid is de aansprakelijkheid beperkt tot schade aan eigendommen en financieel verlies hierdoor ter hoogte van het bedrag van het voorzienbare verlies of schade zoals die gewoonlijk plaatsvindt. Een wezenlijke contractuele verplichting is een verplichting waarvan de nakoming de goede uitvoering van het contract in de eerste plaats mogelijk maakt en op de uitvoering waarvan de leden redelijkerwijs mogen vertrouwen. Er is geen aansprakelijkheid in het geval van een lichte nalatige schending van niet-materiële contractuele verplichtingen. De bovenstaande beperkingen en uitsluitingen van aansprakelijkheid zijn niet van toepassing op claims met betrekking tot letsel aan leven, ledematen of gezondheid, of die worden ingediend onder de Product Liability Act.

5.2 Gegevensbescherming

De met het lidmaatschap verbonden persoonsgegevens van het lid worden door de exploitanten verwerkt voor de uitvoering van Miles & More. Meer informatie over de uitvoering van Miles & More en de omgang met gegevens zijn te vinden op www.miles-and-more.com/dataprotection.

Onder deze gegevens vallen met name de gegevens die het lid bij aanmelding en in de loop van zijn/haar lidmaatschap heeft verstrekt ("basisgegevens"), alsook alle gegevens die de exploitanten, mede-uitgevende partners of Miles & More partnerbedrijven ontvangen in het kader van hun lidmaatschap (in het bijzonder bij het verzamelen en inwisselen van Miles en Points) ("programmegegevens").

Overdracht van persoonsgegevens aan mede-uitgevende partners voor het beheer, de verdere ontwikkeling en de marketing van Miles & More als hun eigen programma kan plaatsvinden als

- het lid zich via een mede-uitgevende partner heeft aangemeld bij Miles & More; in dat geval kunnen de basisgegevens via het Miles & More-kaartnummer en de programmegegevens van het lid die betrekking hebben op de voordelen van de mede-uitgevende partner, worden overgedragen aan de mede-uitgevende partner,
- als de mede-uitgevende partner een luchtvaartmaatschappij is en het lid woonachtig is in de thuismarkt van deze mede-uitgevende partner; in dat geval kunnen de basisgegevens, het Miles & More-kaartnummer en de programmegegevens van het lid worden overgedragen aan de mede-uitgevende partner,
- als de mede-uitgevende partner een luchtvaartmaatschappij is en het lid gebruik maakt van vluchten die door deze mede-uitgevende partner worden uitgevoerd; in dat geval kunnen naast de basisgegevens ook de programmegegevens van het lid worden overgedragen aan de mede-uitgevende partner,
- als het lid bij een mede-uitgevende partner een frequent flyer status heeft bereikt; in dat geval kunnen naast de basisgegevens en programmegegevens gerelateerd aan de diensten van de mede-uitgevende partner ook de statusgegevens van het lid worden overgedragen aan de mede-uitgevende partner.

Bovendien hebben de luchtvaartmaatschappijen van de Lufthansa Group (te vinden onder www.miles-and-more.com/jointoperator) hun klantenbindingsactiviteiten gebundeld. Dit betekent dat de basisgegevens van leden en de status- en programmegegevens die zijn verkregen door een luchtvaartmaatschappij uit de Lufthansa Group in een gezamenlijke database van alle luchtvaartmaatschappijen van de Lufthansa Group worden beheerd.

Deze gegevens kunnen met name in samengevatte vorm (dus zonder de mogelijkheid van identificering van een bepaald lid) door Miles & More worden verwerkt en gebruikt voor analyses ten behoeve van beheer, verdere ontwikkeling en marketing.

Naast de bovenstaande doelen kunnen persoonsgegevens op grond van een door het lid afzonderlijk gegeven toestemming door de exploitanten, mede-uitgevende partners en/of partnerbedrijven van Miles & More ook voor andere doeleinden worden verwerkt (met name het toesturen van informatie aan Miles & More of van aanbiedingen van de exploitanten, mede-uitgevende partners of partnerbedrijven van Miles & More, inclusief analyses ter voorbereiding van dergelijke verzendingen).

Meer informatie over de verwerking van persoonsgegevens bij Miles & More is te vinden in de privacyverklaring van Miles & More. Deze is te vinden op www.miles-and-more.com/dataprotection.

5.3 Verlies, diefstal, beschadiging of misbruik

Verlies, diefstal, beschadiging of misbruik van de Miles & More-servicekaart en de toegangsgegevens voor het lidmaatschapsaccount moeten onverwijld worden gemeld aan uw Miles & More Service Team. Dat maakt, waar nodig, de blokkering van het lidmaatschapsaccount, de aanmaak van een nieuwe Miles & More-servicekaart en van een nieuw servicekaartnummer mogelijk.

5.4 Wijziging van het programma of van de algemene voorwaarden

De exploitanten behouden zich het recht voor op ieder moment wijzigingen of aanvullingen van de algemene voorwaarden, de awards of andere in de Miles & More-communicatiekanalen beschreven processen voor Miles & More uit te voeren, mits het lid hierdoor niet te kwader trouw wordt benadeeld. Exploitanten kunnen in geen geval aansprakelijk worden gesteld voor wijzigingen die voortvloeien uit wettelijke vereisten in een specifiek rechtsgebied. Wijzigingen of aanvullingen van de awards of andere in de Miles & More-communicatiekanalen beschreven Wijzigingen of aanvullingen van deze algemene voorwaarden worden middels schriftelijke berichtgeving bekendgemaakt. Het lid stemt in met de wijzigingen of aanvullingen van de algemene voorwaarden als het lid niet binnen twee (2) maanden na bekendmaking schriftelijk bezwaar aantekent. De exploitanten zullen bij de bekendmaking specifiek wijzen op deze consequentie. Indien een lid bezwaar aantekent tegen de wijziging of aanvulling, kan het lidmaatschap in overeenstemming met paragraaf 4.1 van de algemene voorwaarden middels een reguliere opzegging worden beëindigd.

5.5 Tekst en taal van de overeenkomst

De algemene voorwaarden kunnen worden gedownload en afgedrukt en zijn verkrijgbaar in het Duits en Engels en andere talen, zoals vermeld in de Miles & More-communicatiekanalen.

5.6 Toepasbaar recht, jurisdictie

Op de overeenkomst is het Duitse recht van toepassing. Indien het lid een consument is en de dwingende wettelijke maatregelen ter bescherming van de consument van het land waar het lid woont, voorwaarden bevatten die gunstiger zijn voor het lid, hebben deze voorwaarden voorrang ongeacht de toepassing van de Duitse wet. Indien het lid een handelaar is, bevindt zich de bevoegde rechtbank in Frankfurt am Main, Bondsrepubliek Duitsland. Hetzelfde geldt indien het lid geen algemene bevoegde rechtbank in Duitsland heeft en niet is gevestigd in de Europese Economische Ruimte (EER). Indien het lid consument is met woonplaats in Duitsland of een ander land in de Europese Economische Ruimte, kan hij/zij naar eigen keuze vorderingen bij de bevoegde rechtbank in de eigen jurisdictie indienen, maar ook bij de bevoegde rechtbank van de maatschappelijke zetel van de exploitanten. Als de exploitanten hun rechten tegen het lid als consument met woonplaats in Duitsland of een ander land in de EER willen uitoefenen, kunnen ze dat slechts bij de bevoegde rechtbank in de woonplaats van het lid doen. Daarnaast kan de zaak van een lid ook bij diens algemene bevoegde jurisdictie of in een andere plaats waar wettelijke bevoegdheid bestaat, gerechtelijk in behandeling worden genomen. De exploitanten zijn niet verplicht tot deelname aan een bemiddelingsprocedure en zullen deelname aan een dergelijke procedure ook niet aanbieden.