

Правила и условия участия в программе Miles & More

(действующие с 01.01.2024)

Программа лояльности Miles & More (далее - программа «Miles & More») призвана поощрять лояльность своих участников. Благодаря программе Miles & More участники получают возможность зарабатывать мили и Points (баллы) через операторов, а также использовать мили.

Операторами и участвующими партнерами программы Miles & More являются компании Miles & More GmbH (далее - MMG) и Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft (далее - Lufthansa) (MMG и Lufthansa, соответственно, считаются «операторами»). Операторы сохраняют за собой право назначать выбранные ими компании в качестве участвующих партнеров (например, Austrian Airlines Group, Brussels Airlines, LOT Polish Airlines, Luxair и Swiss International Air Lines). Полный перечень участвующих партнеров приводится на www.miles-and-more.com/jointoperator.

Настоящие правила и условия участия в программе Miles & More в целом регулируют получение миль и Points (баллов), использование миль и общие вопросы работы программы Miles & More. В особых случаях могут также применяться и другие правила и условия (например, общие правила и условия премиальных полетов Miles & More либо общие правила и условия использования Miles & More Online Shopping). Кроме того, о специальных Points (баллах) программы может быть объявлено по информационным каналам Miles & More (среди которых почтовые рассылки / веб-сайты / приложения Miles & More).

1 Участие

1.1 Лица, имеющие право на участие

Право на участие в программе имеют только (физические) лица не младше двух лет, проживающие в стране, где действует программа Miles & More. Договор с несовершеннолетними лицами заключается в лице и с согласия их законного представителя (родителя или законного опекуна).

Местом проживания считается фактическое место жительства (постоянное место проживания) участника.

Участники должны предоставлять достоверную контактную информацию и следить за ее актуальностью. Участники должны по требованию предоставлять документы, подтверждающие их персональные данные и место проживания. Участники должны предоставить действительный адрес электронной почты.

Право на участие в программе Miles & More не регулируется на законодательном уровне. Операторы вправе отказать любому лицу в участии в программе Miles & More без объяснения причин.

1.2 Заключение договора и начало участия в программе

Договор, связанный с участием в программе Miles & More, заключается путем регистрации с использованием предусмотренных для этого онлайн-форм (оферта) и предоставления операторами номера персональной карты участника (акцепт).

Если заявитель уже является участником программы Miles & More, подача нового заявления об открытии еще одного персонального счета не допускается, т. е. одно лицо может открыть и иметь только один счет участника. Выданная физическая карта Miles & More является собственностью операторов и должна быть сдана одному из них по первому требованию.

1.3 Персональный идентификационный номер (PIN) и другие учетные данные

Участник должен создать PIN для подтверждения своей личности во время процедуры аутентификации в сервисном центре Miles & More. Во избежание мошеннического использования карты участник должен следить за тем, чтобы неуполномоченные третьи лица не знали и не имели доступа к PIN или другим данным для доступа к программе Miles & More. О любом мошенническом использовании учетных данных или подозрениях на это следует незамедлительно сообщить в сервисный центр Miles & More. Операторы не несут ответственности перед участником за ущерб, возникший в результате несвоевременного уведомления или неуведомления сервисного

центра о мошеннических действиях вследствие халатности участника. Также операторы не несут ответственности за ущерб, возникший в результате того, что третьи лица смогли получить несанкционированный доступ к счету участника вследствие того, что участник не использовал предлагаемую операторами двух- или многофакторную аутентификацию для защиты своего счета.

1.4 Электронный почтовый ящик

1.4.1 Создание электронного почтового ящика

Для электронной переписки в связи с участием в программе Miles & More операторы могут создавать для участников электронные почтовые ящики, доступ к которым осуществляется с помощью счета участника. Операторы уведомляют участника о создании электронного почтового ящика путем отправки письма на адрес электронной почты, указанный участником в своем счете.

1.4.2 Получение документов

Настоящим участники соглашаются на получение документов, связанных с их участием в программе Miles & More, операторами с использованием электронного почтового ящика, если это применимо. У участников нет конкретного права требовать предоставления отдельных либо всех документов в электронном виде на электронный почтовый ящик. С момента создания электронного почтового ящика документы, отправленные на него, в бумажном виде не отправляются. Данное положение не распространяется на документы, которые по требованиям законодательства должны предоставляться в бумажном виде, а также на документы, предоставление которых в бумажном виде целесообразно или в интересах участников, по мнению операторов. Операторы должны уведомлять участников о каждой отправке документов на электронный почтовый ящик участника по электронной почте, указанной участником в своем счете. Участники несут ответственность за регулярную проверку электронного почтового ящика на предмет поступления новых документов. Данная проверка особенно необходима в случае вероятности поступления новых документов в рамках текущих транзакций или уведомления участника о поступлении нового документа. Документы, отправляемые на электронный почтовый ящик, предоставляются в формате PDF/A (который нельзя редактировать) и могут быть загружены.

1.4.3 Хранение документов

Документы, отправленные на электронный почтовый ящик, хранятся в нем в течение согласованного с операторами срока действия договора об участии в программе Miles & More и не менее 3 (трех) календарных лет после его расторжения. По истечении данного периода операторы могут удалить документы из электронного почтового ящика (без предварительного уведомления участника). Участник должен загрузить любые необходимые ему документы и заархивировать их, прежде чем они будут удалены.

2 Мили и Points (баллы)

2.1 Общие положения

2.1.1 Обзор

В рамках программы Miles & More можно зарабатывать мили, Points (баллы), Qualifying Points (квалификационные баллы) и HON Circle Points (баллы HON Circle).

Мили, заработанные в программе Miles & More, можно использовать для получения доступных вознаграждений. Points (баллы) нельзя потратить на вознаграждения, они используются для получения определенного статуса в программе.

Points (баллы), Qualifying Points (квалификационные баллы) и HON Circle Points (баллы HON Circle) определяют статус часто летающего пассажира. Points (баллы) и Qualifying Points (квалификационные баллы) используются для достижения статуса Frequent Traveller и статуса Senator; HON Circle Points (баллы HON Circle) используются для достижения статуса HON Circle. Если в настоящих правилах и условиях участия не сделано явное различие между разными типами баллов, то термин «Points (баллы)», упоминающийся в настоящих правилах и условиях участия, всегда означает Points (баллы), Qualifying Points (квалификационные баллы) и HON Circle Points (баллы HON Circle).

Мили и Points (баллы) можно использовать только для целей, прямо перечисленных в настоящих правилах и условиях участия, других соответствующих положениях и информационных каналах Miles & More.

Возможность конвертации или обмена миль и Points (баллов) на евро или любую другую валюту отсутствует. Узнать текущий баланс Points (баллов) и миль участники могут, войдя в свой электронный счет участника.

2.1.2 Другие программы поощрения клиентов

Бонусные баллы, бонусные мили и аналогичные привилегии других программ лояльности не могут конвертироваться в мили или Points (баллы), если операторы не заключили соглашение с соответствующим оператором другой программы лояльности и не сообщили об этом по информационным каналам Miles & More. То же правило распространяется на конвертацию миль и Points (баллов) в бонусные баллы, бонусные мили и аналогичные привилегии других программ лояльности.

2.1.3 Передача миль и Points (баллов), торговля милями и Points (баллами)

Передача миль, Points (баллов) и счета участника третьим лицам запрещена. Торговля милями и Points (балла-

ми) путем продажи, обмена, аукциона или иных сделок по их передаче третьим лицам запрещена. Организация торговли милями или Points (баллами) и покупка миль или Points (баллов) участниками или третьими лицами, а также несанкционированный запрос миль, Points (баллов) и привилегий, которые можно получить за мили или Points (баллы), также запрещены. О любых положениях об обратном будет официально объявлено по информационным каналам Miles & More.

2.2 Получение миль и Points (баллов)

2.2.1 Общие положения

Мили и Points (баллы) можно зарабатывать у операторов с момента начала участия в программе. Мили и Points (баллы) могут начисляться только за услуги, приобретенные участниками для себя. При использовании услуг компаний - партнеров Miles & More мили и Points (баллы) начисляются операторами только в том случае, если услугами пользуется сам участник программы. Кому выставляется счет за такие услуги компаний - партнеров Miles & More в данном случае значения не имеет. Мили и Points (баллы) не могут быть приобретены за деньги.

2.2.2 Специальные положения в отношении перелетов

Начисление миль и (или) Points (баллов) на счет участника осуществляется за каждый фактически выполненный полетный сегмент полностью оплаченного рейса по расписанию (при условии, что это подтверждено авиакомпанией, выполняющей рейс), выполненного авиакомпанией Lufthansa, участвующим партнером или компанией - партнером Miles & More, в соответствии с пп. 2.2.6 и 2.2.7. При этом имя пассажира обязательно должно полностью совпадать с именем, указанным в счете участника программы Miles & More.

Количество начисляемых миль зависит от процедуры бронирования, оплаченной стоимости билета, включая дополнительные сборы авиакомпании, или оплаченного класса бронирования; количество Points (баллов) зависит от приобретенного класса обслуживания. Классы бронирования, позволяющие зарабатывать мили и (или) Points (баллы), а также тип и количество начисляемых за перелеты миль и (или) Points (баллов) определяются правилами, действующими и опубликованными в информационных каналах

Miles & More на момент бронирования. Points (баллы) начисляются только при условии начисления миль за этот же перелет.

2.2.3 Специальные положения в отношении пребывания в отелях и проката автомобилей

Соответствующие мили начисляются на счет участника с учетом положений пунктов 2.2.6 и 2.2.7 за каждое полностью оплаченное пребывание участника в отеле компании - партнера Miles & More по тарифу, предусматривавшему начисление миль на момент заключения договора на проживание в отеле. То же правило распространяется на каждую полностью оплаченную аренду автомобиля у компании по прокату автомобилей, являющейся партнером Miles & More, по тарифу, предусматривавшему начисление миль.

Пребывание в отеле несколько ночей подряд считается одним «пребыванием». То же самое относится к случаям, когда участник выезжает из отеля и повторно заезжает в него же в течение одного дня. «Аренда» - это прокат и личное использование транспортного средства участником программы не менее одного дня или прокат нескольких автомобилей в течение нескольких дней подряд в одном или нескольких пунктах, принадлежащих компании - партнеру Miles & More (аренда автомобилей), в одном и том же городе или населенном пункте.

2.2.4 Специальные положения в отношении платежных карт

При использовании платежной карты Miles & More (например, кредитной карты Lufthansa Miles & More) ее владелец зарабатывает мили, которые зачисляются на его счет участника. Использование платежной карты регулируется правилами и условиями эмитента соответствующей платежной карты Miles & More.

2.2.5 Другие способы накопления миль и Points (баллов)

Другие краткосрочные или долгосрочные варианты накопления миль и Points (баллов), а также соответствующие правила и условия могут быть объявлены по информационным каналам Miles & More или соответствующей компанией - партнером Miles & More.

2.2.6 Исключения по начислению

Мили и Points (баллы) не начисляются за перелеты в определенных классах бронирования или обслуживания, определенные специальные тарифы, например сниженные отраслевые тарифы (ID, IP, AD, GE, UD, DG, PEP и т. д.), за услуги, забронированные путем использования заработанных миль, бесплатные перелеты или услуги, за которые участник получает привилегии в рамках других бонусных программ. Дополнительная информация приводится в информационных каналах программы Miles & More. До бронирования или приобретения соответствующей услуги также могут не начисляться мили и Points (баллы) за другие услуги в случаях, когда это прямо указано.

Мили и Points (баллы) также не начисляются в случаях, когда основная услуга не использована, или в случае возмещения согласованной суммы оплаты за услугу.

2.2.7 Процедура начисления

Автоматическое начисление миль и Points (баллов) на счет участника происходит только в случае, если участник

Miles & More указал номер клиента или карты Miles & More либо номер цифровой карты Miles & More или другая карта клиента, дающая право на начисление миль или Points (баллов), была предъявлена в момент использования услуги, за которую начисляются мили и Points (баллы). Начисление происходит после того, как соответствующая услуга была использована и оплачена.

Не начисленные автоматически мили и Points (баллы) могут быть начислены на счет участника в течение 6 (шести) месяцев с момента использования и оплаты услуги, соответствующей критериям для начисления миль и Points (баллов). В этом случае участник должен предоставить полный комплект документов (например, копию посадочного талона и пассажирской квитанции, счет за гостиницу или аренду автомобиля либо подтверждение покупки другого продукта или другой услуги). Бумажные документы, отправленные оператору, будут отсканированы и помещены в цифровой архив. После этого оригиналы будут уничтожены. Право на возврат предоставленных документов отсутствует.

Если начисление выполнено несмотря на наличие оснований не осуществлять его в соответствии с п. 2.2.6 или произведено ошибочно по другим причинам, операторы оставляют за собой право аннулировать соответствующее начисление.

2.3 Использование миль

2.3.1 Общие положения

Накопив необходимое количество миль на своем счете, участники могут обменять их у операторов на вознаграждения при условии, что хотя бы одно начисление миль осуществлено автоматически в результате использования услуги в соответствии с пунктом 2.2 (начисление миль задним числом и бесплатные начисления в рамках рекламной акции, например подписки на рассылку, не рассматриваются как начисления для целей настоящего правила). Обменять мили можно при доступности соответствующего вознаграждения в соответствии с п. 2.3.5. Доступные вознаграждения и количество миль, необходимое для каждого из них, публикуются в текущих информационных каналах Miles & More и (или) в правилах и условиях компаний - партнеров Miles & More.

Ни операторы, ни участвующие партнеры не имеют никакого влияния на услуги, оказываемые компаниями - партнерами Miles & More. В связи с этим ни операторы, ни участвующие партнеры не несут ответственности за доступность услуг других компаний - партнеров Miles & More (таких как перелеты, пребывания в отелях, аренда автомобилей, приобретение продуктов или услуг) и надлежащее исполнение данных договоров. Такие услуги регулируются правилами и условиями соответствующей компании - партнера Miles & More.

2.3.2 Премияльные полеты

В качестве премиальных полетов могут выступать рейсы по расписанию, выполняемые Lufthansa, участвующим партнером или компанией - партнером Miles & More, а также отдельные чартерные рейсы. Количество миль, необходимое для каждого из них, а также правила и условия бронирования соответствующего премиального полета содержатся в действующих на момент бронирования общих правилах и условиях использования премиальных полетов Miles & More и в информационных каналах Miles & More. К премиальному полету применяются общие правила и условия перевозки авиалинии, выполняющей рейс, если иное не указано в общих правилах и условиях премиальных полетов Miles & More.

2.3.3 Другие вознаграждения

Информация о других вознаграждениях, правилах и условиях их получения и других возможных способах использования миль публикуется отдельно в действующих информационных каналах программы Miles & More.

2.3.4 Запрос вознаграждений

В зависимости от вознаграждения, его можно запросить у соответствующего оператора, участвующего партнера или компании - партнера Miles & More после подтверждения статуса действительного участника (например, путем входа в систему). Для некоторых вознаграждений может требоваться предварительное бронирование. Дополнительная информация приводится в информационных каналах Miles & More.

2.3.5 Доступность вознаграждений и регулирующие их специальные правила и условия

Доступность вознаграждений зависит от даты, сезона и места. Некоторые вознаграждения могут быть недоступны в определенные периоды. Вознаграждения не могут использоваться совместно с некоторыми услугами по сниженным ценам (см. пункт 2.2.6).

2.3.6 Документальное оформление вознаграждений

При доступности запрошенного вознаграждения участник получает на него электронные документы (премиальные билеты, сертификаты на премиальное повышение класса обслуживания или документы на другие вознаграждения). Бумажная копия документа на вознаграждение отправляется только в случае невозможности его оформления в стандартной электронной форме в виде электронного билета или eUpgrade, а также если по другим вознаграждениям электронные документы не принимаются.

Премиальные билеты и сертификаты на премиальное повышение класса обслуживания действуют в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты выдачи. Информация о сроках действия документов на другие вознаграждения

(например, на посещение мероприятий, аренду автомобиля, пребывание в отеле или поездки) приводится в соответствующих информационных каналах Miles & More.

2.3.7 Передача документов на вознаграждения и торговля ими

Документы на вознаграждения, в частности премиальные авиабилеты, можно оформить только для личного использования теми лицами, с которыми участник связан личными отношениями, например родственниками, друзьями и знакомыми.

Торговля документами на вознаграждения путем продажи, обмена, аукциона или любых сделок по их передаче третьим лицам запрещена. Организация подобной торговли или передачи, а также использование незаконно приобретенных документов на вознаграждения также запрещены.

Сертификаты Miles & More Gift Cards и ваучеры eVoucher также считаются документами на вознаграждения в соответствии с п. 2.3.7 настоящего документа.

2.3.8 Мошенническое приобретение

В случае мошеннического получения миль и (или) документов на вознаграждения (см. пп. 2.1.3 и 2.3.7 [2]) операторы оставляют за собой право отказать в использовании неправомерно полученных миль и заблокировать или конфисковать документы на вознаграждения, оформленные за неправомерно полученные мили.

Это не влияет на их право расторжения договора в соответствии с п. 4 и на право предъявления дальнейших претензий участнику, включая иски о возмещении ущерба.

В случае оформления вознаграждений с использованием миль, полученных участником обманным путем (см. п. 2.1.3), операторы оставляют за собой право требовать возмещения ущерба, особенно если после вычета полученных обманным путем миль баланс счета недостаточен для оформления вознаграждения. В частности, операторы также оставляют за собой это право при отрицательном балансе счета участника в связи с иным мошенническим использованием миль или нарушением правил участником.

2.3.9 Истечение срока действия миль

Если мили не обмениваются на вознаграждение в течение 36 месяцев с момента зачисления на счет участника (с начала соответствующего перелета, пребывания в отеле, аренды автомобиля и т. д.), срок их действия истекает по окончании следующего квартала, если в информационных каналах Miles & More не объявлено об увеличенных сроках их действия.

Срок действия миль указывается отдельно в информации о состоянии счета Miles & More или в счете участника не менее чем за один квартал до даты истечения срока их действия.

2.3.10 Налоги, дополнительные и сервисные сборы

Все дополнительные расходы, такие как налоги, комиссии, дополнительные сборы соответствующих авиакомпаний и сервисные сборы, связанные с оформлением и использованием вознаграждения, оплачиваются участником. Информацию о суммах налогов, комиссий, дополнительных сборов, а также любых сервисных сборов можно получить в информационных каналах Miles & More или у соответствующей компании - партнера Miles & More.

2.4 Статус часто летающего пассажира участника

Участники программы Miles & More могут достигать различных статусов часто летающего пассажира. Соответствующий статус часто летающего пассажира зависит от количества Points (баллов), Qualifying Points (квалификационных баллов) и HON Circle Points (баллов HON Circle), заработанных за предварительно определенный период времени. По истечении определенного периода отсчет Points (баллов), Qualifying Points (квалификационных баллов) и HON Circle Points (баллов HON Circle) начинается заново. В рамках рекламных акций также могут предлагаться другие способы достижения статуса часто летающего пассажира. Статус часто летающего пассажира предполагает определенные привилегии. Более подробная информация о критериях для квалификации, сроках действия статуса часто летающего пассажира и связанных с ним привилегиях содержится в информационных каналах программы Miles & More. Привилегии, связанные со статусом часто летающего пассажира, также могут запрашиваться у компаний - партнеров Miles & More.

В случае мошеннического получения Points (баллов) (см. пункт 2.1.3) операторы оставляют за собой право отозвать любой статус часто летающего пассажира, присвоенный на основании незаконно полученных Points (баллов).

Это не влияет на их право расторжения договора в соответствии с п. 4 и на право предъявления дальнейших претензий участнику, включая иски о возмещении ущерба.

3 Привязка к Travel ID

Участник может привязать свой профиль Miles & More к своему профилю Travel ID. В этом случае помимо правил и условий участия применяются правила и условия использования Travel ID. Это единственный способ, позволяющий участникам входить в свой счет Miles & More по Travel ID и сделать все свои данные доступными для работы операторам Travel ID.

Расторжение договора на Travel ID не влияет на участие в программе Miles & More. В этом случае вход в счет

участника по адресу электронной почты и паролю, сохраненным в сервисе Travel ID, становится невозможным. Прекращение участия в программе Miles & More автоматически прекращает действие договора на Travel ID.

4 Расторжение и дисквалификация

4.1 Расторжение и дисквалификация

4.1.1 Стандартное расторжение договора

Участник может в установленном порядке в письменной форме расторгнуть договор в любой момент без предварительного уведомления.

Стандартное расторжение договора операторами возможно без указания причины при условии уведомления за 4 (четыре) недели. При наличии у участника статуса часто летающего пассажира на момент уведомления о расторжении договора этот статус и все его привилегии сохраняются до истечения срока действия статуса. В этом случае настоящие правила и условия участия продолжают применяться к участнику в отношении его статуса часто летающего пассажира после прекращения действия договора. Пояснение: продлить статус часто летающего пассажира или достигнуть более высокого статуса после расторжения договора невозможно.

4.1.2 Досрочное расторжение договора

Независимо от наличия статуса часто летающего пассажира допускается досрочное расторжение договора операторами по уважительной причине без уведомления (влекущее за собой исключение участника из программы Miles & More) при соблюдении соответствующих правовых положений.

Термин «по уважительной причине» означает серьезное виновное нарушение участником правил и условий участия или условий перевозки Lufthansa, участвующего партнера или компании - партнера Miles & More, а также любых других правил Miles & More, согласованных с участником.

К уважительным причинам относятся также случаи, когда участник (i) мошенническим образом торгует милями, Points (баллами) и (или) документами на вознаграждения (см. пункты 2.1.3 и 2.3.7 [2]), (ii) предоставляет существенную ложную информацию, (iii) своим поведением причиняет дискомфорт или вред сотрудникам или клиентам оператора (например, пассажирам) либо сотрудникам участвующего партнера или компании - партнера Miles & More или (iv) не выполняет инструкции соответствующих сотрудников, особенно на борту или в зале ожидания.

За исключением п. 323 (2) Гражданского кодекса Германии, досрочное расторжение договора возможно только по истечении срока, отведенного для устранения нарушений, если эти нарушения так и не будут устранены, или если предупреждение проигнорировано.

4.1.3 Дисквалификация участника

В предусмотренных в пункте 4.1.2 случаях и при соблюдении указанных там условий вместо досрочного расторжения договора операторы могут отказать участнику в предоставлении статуса часто летающего пассажира, отозвать отдельные привилегии соответствующего статуса часто летающего пассажира или сам статус часто летающего пассажира.

Кроме того, операторы имеют право временно заблокировать счет участника в предусмотренных в пункте 4.1.2 случаях и при соблюдении изложенных там условий. Блокировка снимается, как только устраняются обстоятельства, вызвавшие ее.

4.1.4 Возобновление участия в программе и урегулирование отношений

Возобновление участия в программе Miles & More после расторжения договора операторами запрещено. Настоящие правила и условия участия продолжают действовать в отношении урегулирования отношений после расторжения договора.

4.2 Срок действия миль при расторжении договора

4.2.1 При стандартном расторжении договора

При стандартном расторжении договора оператором мили продолжают действовать в течение 12 (двенадцати) месяцев с даты расторжения, если только срок их действия не истечет раньше согласно п. 2.3.9. Если на момент расторжения договора на счету участника более 500,000 миль, эти мили продолжают действовать в течение 36 месяцев с даты расторжения, если срок их действия не истечет раньше в соответствии с п. 2.3.9.

4.2.2 При досрочном расторжении договора

В случае обоснованного досрочного расторжения договора оператором без уведомления мили продолжают действовать в течение 6 (шести) месяцев с даты расторжения, если срок их действия не истекает раньше в соответствии с п. 2.3.9.

4.3 Прекращение действия программы

Операторы оставляют за собой право прекратить действие программы Miles & More в любой момент и расторгнуть договоры на участие в программе в установленном порядке. На случаи такого расторжения распространяются положения пп. 4.1 и 4.2. Данное положение также распространяется на случаи замены Miles & More на другую программу. В этом случае участник программы имеет право расторгнуть договор в соответствии с

положениями п. 4.1. Данное положение применяется в случае смены операторов программы Miles & More. Пункт 4.2 действует в обоих случаях.

5 Прочие положения

5.1 Ответственность

Следующее правило применимо к ущербу или убыткам, понесенным участниками в связи с их участием в программе и причиненным операторами, участвующими партнерами или их соответствующими агентами: в случае умысла или грубой небрежности, а также при наличии гарантий размер ответственности не ограничен. В случае незначительного нарушения существенных договорных обязательств, совершенного по неосторожности, ответственность ограничивается связанным с ним имущественным и материальным ущербом на сумму обычно ожидаемого в таких случаях ущерба или убытков. Существенным договорным обязательством является обязательство, исполнение которого делает возможным надлежащее исполнение договора в первую очередь и на выполнение которого участники могут обоснованно рассчитывать. Ответственность в случае незначительного нарушения несущественных договорных обязательств по неосторожности не возникает. Вышеупомянутые ограничения и исключения ответственности не применяются к претензиям, связанным с причинением вреда жизни и здоровью, а также к претензиям, предъявляемым в соответствии с Законом об ответственности за качество продукции.

5.2 Защита данных

Обработка персональных данных участников, связанных с их участием в программе, осуществляется в целях реализации программы Miles & More. Дополнительная информация о реализации программы Miles & More и обработке данных приводится на www.miles-and-more.com/dataprotection.

В число таких данных входит информация, предоставляемая участниками при регистрации и на протяжении участия в программе («основные данные»), а также данные, получаемые операторами, участвующими партнерами или компаниями - партнерами Miles & More в связи с участием в программе (в частности, с зарабатыванием и использованием миль и Points (баллов)) («программные данные»).

Персональные данные могут передаваться участвующим партнерам для администрирования, дальнейшего развития и маркетинга Miles & More в качестве их собственной программы:

- в случае регистрации участников в программе Miles & More через участвующего партнера основные данные участников, касающиеся номера карты участника Miles & More, и их программные данные, относящиеся к услугам участвующего партнера, могут передаваться участвующему партнеру;
- если участвующий партнер является авиакомпанией и участники проживают на территории внутреннего рынка такого участвующего партнера, основные данные, номер карты Miles & More и программные данные участников могут передаваться участвующему партнеру;
- если участвующий партнер является авиакомпанией и участники пользуются выполняемыми им рейсами, программные данные участников могут передаваться участвующему партнеру в дополнение к их основным данным;
- в случае достижения участниками статуса часто летающего пассажира через участвующего партнера данные об их статусе могут передаваться участвующему партнеру в дополнение к основным данным и программным данным, касающимся услуг, предоставляемых участвующим партнером.

Кроме того, авиакомпании Lufthansa Group (перечень которых приведен на веб-сайте www.miles-and-more.com/jointoperator), объединили свои мероприятия по обеспечению лояльности клиентов. Это означает, что основные данные, данные о статусе и программные данные участников, получаемые любой авиакомпанией Lufthansa Group, содержатся в единой базе данных всех авиакомпаний Lufthansa Group. В частности, эти данные могут обрабатываться и использоваться в обобщенной форме (т. е. без возможности идентифицировать отдельных участников программы) с целью анализа, необходимого для администрирования, дальнейшего развития и маркетинга программы Miles & More.

Помимо перечисленных выше целей, персональные данные могут также обрабатываться операторами, участвующими партнерами и (или) компаниями - партнерами Miles & More на основании отдельного согласия, предоставленного участниками в других целях (в частности, для рассылки информации о программе Miles & More или предложениях операторов, участвующих партнеров или компаний - партнеров Miles & More, включая аналитические данные, необходимые для подготовки таких рассылок).

Дополнительная информация об обработке персональных данных программы Miles & More содержится в уведомлении о защите данных Miles & More. Оно доступно по адресу: www.miles-and-more.com/dataprotection.

5.3 Утеря, кража, повреждение или мошенничество

О случаях утери, кражи, повреждения или мошеннических действий, связанных с картой Miles & More или данными для доступа к счету участника, следует незамедлительно сообщать в сервисный центр Miles & More. В случае необходимости это позволяет заблокировать счет участника и выпустить новую карту Miles & More или сгенерировать новый номер карты участника.

5.4 Изменения в программе или правилах и условиях участия

Операторы сохраняют за собой право в любое время вносить любые изменения и дополнения в правила и усло-

вия участия, предоставления вознаграждений и иные процессы программы Miles & More, описанные в информационных каналах программы Miles & More, при условии, что это не нарушает права участников программы. Ни при каких условиях операторы не несут ответственности за изменения, вызванные требованиями законодательства соответствующей юрисдикции.

Изменения и дополнения к вознаграждениям и другим процедурам программы Miles & More, описанным в информационных каналах Miles & More, публикуются в информационных каналах Miles & More.

О внесении изменений или дополнений в настоящие правила и условия участия объявляется в письменном виде. Изменения или дополнения, внесенные в правила и условия участия, считаются принятыми, если участник не направит письменное возражение в течение 2 (двух) месяцев с момента их публикации. Операторы прямо предупреждают о подобных последствиях в уведомлении о внесении изменений и дополнений. В случае несогласия участников с вносимыми изменениями или дополнениями возможно стандартное расторжение ими договора об участии в программе в соответствии с п. 4.1 правил и условий участия.

5.5 Содержание и формулировки договора

Правила и условия участия можно загрузить и распечатать. Они доступны на немецком, английском и других языках, как указано в информационных каналах Miles & More.

5.6 Применимое право, юрисдикция

Договорные отношения регулируются законодательством Германии. Если участник выступает потребителем и обязательные юридические меры по защите прав потребителей в стране проживания участника содержат более выгодные для участника положения, то эти условия применяются независимо от применения законодательства Германии.

Если участник является хозяйствующим субъектом, его юридическим domicilio является Франкфурт-на-Майне, Федеративная Республика Германия. Это же положение действует в случае, если участник не подпадает под общую юрисдикцию Германии и не является резидентом Европейской экономической зоны (ЕЭЗ). Участники, являющиеся потребителями и проживающими в Германии или другой стране ЕЭЗ, могут подавать иски в суд юрисдикции по месту своего проживания либо в суд юрисдикции по местонахождению операторов. Операторы, желающие защитить свои права по отношению к участнику, являющемуся потребителем и резидентом Германии или другой страны ЕЭЗ, могут сделать это только в суде, юрисдикция которого распространяется на место проживания участника. Кроме того, участникам может быть предъявлен иск по месту их общей юрисдикции или в любом другом месте, под правовую юрисдикцию которого они подпадают.

Операторы не обязаны участвовать в каких-либо арбитражных разбирательствах, а также не будут предлагать участие в таких разбирательствах.