

# Conditions générales

09.11.2018

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Adhésion</b>   | <b>2</b>  |
| 1.1. Conditions d'éligibilité  | 2         |
| 1.2. Adhésion  | 2         |
| 1.3. Résiliation   | 3         |
| <b>2. BenefitPoints</b>  | <b>3</b>  |
| 2.1. Généralités   | 3         |
| 2.2. Extrait de compte   | 3         |
| 2.3. Cumul de BenefitPoints  | 4         |
| 2.3.1. Vols opérés par les partenaires aériens de PartnerPlusBenefit | 4         |
| 2.3.2. Offres spéciales de PPB                                       | 5         |
| 2.3.3. Exclusions  | 6         |
| 2.3.4. Enregistrement des vols effectués                             | 6         |
| <b>3. Echange de BenefitPoints</b>                                   | <b>7</b>  |
| 3.1. Généralités   | 3         |
| 3.1.1. Billets d'avion (ou billets prime)                            | 7         |
| 3.1.2. Surclassements  | 9         |
| 3.1.3. Versements en Euros   | 10        |
| 3.1.4. Articles WorldShop  | 10        |
| 3.1.5. Vouchers BenefitExcessBag                                     | 10        |
| 3.1.6. Cartes d'accès aux Lounges Lufthansa                          | 10        |
| 3.1.7. Réservation de siège  | 11        |
| 3.1.8. Autres primes   | 12        |
| 3.2. Documents   | 12        |
| <b>4. Expiration des BenefitPoints</b>                               | <b>12</b> |
| <b>5. Résiliation</b>  | <b>3</b>  |
| 5.1. Généralités   | 3         |
| 5.2. Validité des BenefitPoints après la résiliation                 | 13        |
| 5.3. Résiliation du programme  | 13        |
| <b>6. Divers</b>   | <b>13</b> |
| 6.1. Taxes, frais  | 13        |
| 6.2. Responsabilité  | 13        |
| 6.3. Protection des données  | 14        |
| 6.4. Perte du nom d'utilisateur et du mot de passe                   | 14        |
| 6.5. Modifications   | 14        |
| 6.6. Droits de Tiers   | 14        |
| 6.7. Droit applicable, tribunal compétent                            | 14        |
| 6.8. Clause salvatrice   | 14        |
| 6.9. Déplacements professionnels                                     | 14        |

## 1. Adhésion

### 1.1. Conditions d'éligibilité

Sont autorisées à participer au programme de fidélisation PartnerPlusBenefit (désigné par la suite dans le présent document par PPB) :

- (1) Toutes les organisations et les entreprises commerciales (désignées par la suite dans le présent document par le terme « adhérent(s) ») immatriculées et juridiquement constituées, comme les associations, les chambres de commerce, les églises ou les partenariats (médecins, architectes, consultants, ingénieurs, dentistes, experts comptables, etc.), à condition qu'elles emploient du personnel salarié. Les entreprises et organisations peuvent être situées dans le monde entier mais les billets doivent être émis en France, en Belgique, aux Pays-Bas ou au Luxembourg.
- (2) Les agents de voyages (et affiliés), les organismes de voyages ne peuvent adhérer à PPB.
- (3) PPB se réserve le droit de mettre un terme à l'adhésion et/ou, le cas échéant, de lui proposer une alternative qui répondra mieux à ses activités.

### 1.2. Adhésion

Les parties éligibles ne peuvent participer au programme qu'après s'être dûment inscrites sur le site [partnerplusbenefit.com](http://partnerplusbenefit.com). La société inscrite, représentée par la personne habilitée, déclare que toutes les informations fournies pendant la procédure d'inscription (nom de la société, nom de la personne de contact, numéro d'immatriculation le cas échéant, numéro et rue ainsi que code postal et ville) sont correctes et complètes. La personne habilitée à signer au nom de la société déclare par ailleurs qu'elle est autorisée à signer pour la société susmentionnée et à la représenter dans le contexte du présent programme. En inscrivant la société au programme PPB, cette personne confirme avoir lu, compris et accepté les conditions générales applicables au programme PartnerPlusBenefit.

La société confirme par ailleurs qu'elle répond aux critères de participation obligatoires mentionnés au point 1.1 des présentes conditions générales, et qu'elle est ainsi éligible à la participation à ce programme. Si la société ne remplit pas les critères requis, il n'existe aucune base juridique appropriée permettant de donner suite à la procédure d'inscription, ni de conclure un contrat avec le programme PartnerPlusBenefit. En s'inscrivant, la société susmentionnée déclare officiellement que ni la société en tant que telle ni aucune de ses filiales (et en particulier aucun de ses actionnaires majoritaires) ne participe déjà à d'autres programmes de fidélité réservés aux entreprises ou à d'autres types de promotions proposés par Lufthansa German Airlines (Lufthansa) dans leurs marchés respectifs. De surcroît, la société susmentionnée déclare officiellement que la carte de paiement indiquée pour le crédit des points et les prélèvements des taxes et frais pour les billets prime est mise à la disposition de Lufthansa German Airlines sans restriction, et qu'elle ne fait pas l'objet de droits de tiers. La société doit à tout moment prendre les mesures nécessaires pour éviter les fraudes de toute nature. A des fins de prévention des fraudes, la société garantit qu'aucun tiers non autorisé n'a accès à son compte PPB (ni à son identifiant, son mot de passe et son code PIN).

Lufthansa German Airlines se réserve expressément le droit de vérifier toutes les informations requises fournies par la société. Le résultat positif d'un tel contrôle constitue une condition préalable obligatoire à la conclusion du contrat de participation au programme PartnerPlusBenefit. Même si la société répond à tous les critères requis, l'approbation finale de Lufthansa German Airlines sera considérée comme le prérequis obligatoire et décisif à la conclusion du contrat. Il n'existe aucun droit juridique de participation au programme. Après l'inscription sur Internet,

un compte BenefitPoints sera créé pour l'adhérent; les BenefitPoints cumulés par tous les employés de la société membre seront crédités sur ce compte. La date d'inscription enregistrée sera automatiquement définie au premier jour du mois en cours. Une fois l'inscription finalisée, l'adhérent recevra un e-mail de confirmation de son inscription, dans lequel figurera un mot de passe initial lui permettant de se connecter à son compte de BenefitPoints.

Le contrat relatif à la participation au programme de fidélité réservé aux entreprises PartnerPlusBenefit prendra effet dès lors que l'inscription de la société aura bien été enregistrée, que les informations fournies concernant la société et la personne de contact désignée auront été vérifiées et approuvées par Lufthansa German Airlines, et que la société se sera correctement connectée une première fois à son compte sur partnerplusbenefit.com. Lorsque tous ces critères sont remplis, la société peut commencer à cumuler des BenefitPoints.

PartnerPlusBenefit se réserve le droit de supprimer les demandes d'inscriptions non finalisées après 4 semaines.

Tout adhérent peut parrainer l'un de ses contacts professionnels en transmettant les coordonnées complètes au PartnerPlusBenefit Service Center ( voir rubrique " Programme" du site PPB). Le parrainé ne doit pas déjà être adhérent PPB ni en contact avec PPB au moment du parrainage. 1.000 points sont offerts au parrain pour chaque inscription validée. L'offre de parrainage est limitée à 10 inscriptions validées.

### **1.3. Résiliation**

La résiliation peut être demandée par l'adhérent en adressant un e-mail au PartnerPlusBenefit Service Center à :

- ppbfrance@dlh.de pour la France
- partnerplusbenefit.nl@dlh.de pour les Pays-Bas
- PartnerPlusBenefit.belu@dlh.de pour la Belgique et le Luxembourg

A compter de la résiliation, tous les BenefitPoints cumulés expireront au terme d'un délai de 6 mois, conformément au point 5. Le nom d'utilisateur ne pourra plus être utilisé à l'avenir pour une nouvelle inscription au programme de fidélisation PPB.

PPB se réserve le droit de fermer un compte PPB si celui-ci n'a pas été activé dans les 4 semaines suivant l'inscription, ou si l'adhérent ne s'est pas connecté à son compte dans les 12 derniers mois. PPB informera l'adhérent de son intention de fermer le compte par e-mail, à l'adresse e-mail que l'adhérent aura indiqué lors de son inscription.

## **2. BenefitPoints**

### **2.1. Généralités**

L'unité de calcul de PartnerPlusBenefit est le BenefitPoint. Les BenefitPoints sont crédités sur le compte PPB de l'adhérent. Les BenefitPoints peuvent être cumulés sur les vols effectués à des fins professionnelles uniquement. Les partenaires aériens de PartnerPlusBenefit se réservent le droit de demander à vérifier cette condition. Les points ou Miles cumulés par le biais d'autres programmes ne peuvent pas être échangés contre des BenefitPoints, ni cumulés avec des BenefitPoints, et vice-versa. Le compte PPB et les crédits de BenefitPoints ne sont pas cessibles à des tiers.

### **2.2. Extrait de compte**

Le solde du compte PartnerPlusBenefit peut être consulté sur le site PartnerPlusBenefit, au moyen du nom d'utilisateur et du mot de passe. Si la page correspondante n'est pas consultée pendant trois mois, l'adhérent recevra un e-mail de rappel.

### 2.3. Cumul de BenefitPoints

Le contrat de participation au programme de fidélité PPB ne prend effet qu'à partir du moment où l'inscription a été finalisée avec succès et où l'adhérent s'est connecté une première fois à son compte PartnerPlusBenefit sur partnerplusbenefit.com. Dès lors, l'adhérent peut commencer à cumuler des BenefitPoints.

#### 2.3.1. Vols opérés par les partenaires aériens de PartnerPlusBenefit

Les billets doivent être achetés et émis en France, en Belgique, aux Pays-bas ou au Luxembourg.

Les partenaires aériens du programme PPB sont Air Canada, Air China, All Nippon Airways, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Eurowings (incl. Germanwings), LOT Polish Airlines, Lufthansa, SWISS et United Airlines.

| Code compagnie aérienne | Compagnie aérienne              |
|-------------------------|---------------------------------|
| <b>AC</b>               | <b>Air Canada</b>               |
| <i>incluant</i>         |                                 |
| QK                      | Air Canada Jazz                 |
| <b>NH</b>               | <b>ANA (All Nippon Airways)</b> |
| <i>incluant</i>         |                                 |
| EL                      | Air Nippon                      |
| <b>OS</b>               | <b>Austrian Airlines</b>        |
| <i>incluant</i>         |                                 |
| OS                      | Austrian Airlines               |
| VO                      | Austrian Arrows by Tyrolean     |
| <b>SN</b>               | <b>Brussels Airlines</b>        |
| <b>EW</b>               | <b>Eurowings</b>                |
| <i>incluant</i>         |                                 |
| 4U                      | Germanwings                     |
| <b>LO</b>               | <b>LOT Polish Airlines</b>      |
| <i>incluant</i>         |                                 |
| K2                      | EuroLOT                         |
| <b>LH</b>               | <b>Lufthansa</b>                |
| <i>incluant</i>         |                                 |
| LH                      | Lufthansa operated by PrivatAir |
| LH                      | Lufthansa Private Jet           |
|                         | Lufthansa Regional              |
| EN                      | Air Dolomiti                    |
| EW                      | Eurowings                       |
| CL                      | Lufthansa Cityline              |
| <b>LX</b>               | <b>SWISS</b>                    |
| <i>incluant</i>         |                                 |
| LX                      | Swiss European Air Lines        |
| LX                      | SWISS                           |
| LX                      | SWISS Operated by PrivateAir    |
| 2L                      | Helvetic Airways                |
| <b>UA</b>               | <b>United Airlines</b>          |
| <i>incluant</i>         |                                 |
|                         | United Express                  |

Le nombre de BenefitPoints crédité par trajet dépend de la classe de réservation et du partenaire aérien concerné. Le nombre de BenefitPoints cumulable par trajet et par classe, ainsi que les classes de réservation

permettant le cumul de BenefitPoints sont indiqués sur le site PPB, à la rubrique "Information sur le compte/ Barème de points".

Sur Eurowings et Germanwings, les BenefitPoints peuvent être collectés lorsque les billets ont été réservés via un système de réservation central (tels qu'une agence de voyages, le helpdesk Lufthansa ou à la billetterie Lufthansa) en France, en Belgique, au Luxembourg ou aux Pays-Bas sur un document Lufthansa Group (220, 257, 082, 724 ticket stock), Air Canada (014 ticket stock) ou United Airlines (016 ticket stock). Des BenefitPoints peuvent également être cumulés sur tous les vols réservés et achetés via les sites LH.com et eurowings.com en renseignant le numéro de contrat (Ex. : FR FR1234567890000 pour la France). Par conséquent, tout billet pour un vol Eurowings (ou Germanwings) réservé et émis autrement n'est pas éligible au cumul de BenefitPoints.

Les passagers de Lufthansa Private Jet cumulent 4.000 BenefitPoints par vol.

Lufthansa se réserve le droit de modifier à tout moment ces montants et les conditions du barème au nom des partenaires aériens du programme PPB. Tout changement apporté aux conditions générales sera publié sur le site Internet de PPB (voir point 6.5).

Les billets émis en classe W sur All Nippon Airways et les vols domestiques au Japon ne sont pas éligibles au cumul de BenefitPoints. Tous les tarifs "Check and Go" de Brussels Airlines ne sont pas non plus éligibles au cumul de BenefitPoints.

Les BenefitPoints peuvent être cumulés uniquement sur les voyages à but professionnel.

Les BenefitPoints peuvent être cumulés dans les classes de réservation suivantes (la classe de réservation au moment de l'émission faisant foi) :

|                                    | First Class | Business Class | Business Discounted | Economy Premium | Economy Class | Economy Discounted | Economy Promo          |
|------------------------------------|-------------|----------------|---------------------|-----------------|---------------|--------------------|------------------------|
| Lufthansa / LH                     | A, F        | C, J           | D, P, Z             | E, G, N         | B, M, Y       | H, Q, U, V, W      | K, L, S, T             |
| Air Canada / AC                    |             | C, J           | D, P, Z             | E, N, O         | B, M, Y       | G, H, Q, U, V, W   | A, K, L, S, T          |
| Air China / CA                     | A, F        | C, J           | D, R, Z             | E, G            | B, M, Y       | H, Q, U, V, W      | L, S, T                |
| All Nippon Airways / NH            | A, F        | C, J           | D, P, Z             | E, G            | B, M, Y       | H, Q, U, V         |                        |
| Austrian Airlines / OS             |             | C, J           | D, P, Z             | E, G, N         | B, M, Y       | H, Q, U, V, W      | K, L, S, T             |
| Brussels Airlines / SN             |             | C, J           | D, P, Z             |                 | B, M, Y       | H, Q, U, V         | A, F, K, L, S, T, W    |
| Eurowings / EW                     |             | J              | D                   | E, N            | B, I, Y       | H, M               | G, K, L, Q, S, T, W, X |
| LOT Polish Airlines / LO           |             | C              | D, Z                | A, P            | B, M, Y       | E, H, K, Q, T      | L, S, V, W             |
| Swiss International Air Lines / LX | A, F        | C, J           | D, Z                |                 | B, M, Y       | H, Q, U, V, W      | K, L, S, T             |
| United Airlines / UA               | A, F        | C, J           | D, P, Z             |                 | B, M, Y       | H, Q, U, V, W      | K, L, S, T             |

### 2.3.2. Offres spéciales de PPB

Les partenaires aériens de PartnerPlusBenefit peuvent attribuer des BenefitPoints supplémentaires dans le cadre d'offres spéciales. Les adhérents peuvent consulter ces offres à la rubrique "Offres spéciales", ou être avertis par e-mail. Les partenaires aériens de PartnerPlusBenefit se réservent le droit de définir à leur propre

discrétion la durée et la date de fin des offres promotionnelles.

### 2.3.3. Exclusions

Aucun BenefitPoint n'est crédité pour les vols effectués aux tarifs préférentiels "Industry Discount" (ID, IP, AD, GE, UD, DG, SC, PEP etc.), les réservations de groupe, les primes, les billets d'avion primes et les autres tarifs pour lesquels les adhérents bénéficient des avantages d'autres programmes de fidélité. Certains vols ne permettent pas le cumul de BenefitPoints (voir le point 2.3.1 des conditions générales).

Le cumul de BenefitPoints est exclu dans les classes de réservation et trajets suivants:

|                                    | Classes de réservations exclues | Trajets exclus |
|------------------------------------|---------------------------------|----------------|
| Lufthansa / LH                     | I, O, R, X                      |                |
| Air Canada / AC                    | F, I, R, X                      |                |
| Air China / CA                     | I, K, N, O, P, X                | CN - CN        |
| All Nippon Airways / NH            | I, K, L, N, O, R, S, T, W, X    | JP - JP        |
| Austrian Airlines / OS             | A, F, I, O, R, X                |                |
| Brussels Airlines / SN             | E, G, I, N, O, R, X             |                |
| Eurowings / EW                     | A, C, F, O, P, R, U, V, Z       |                |
| LOT Polish Airlines / LO           | F, G, I, J, N, O, R, U, X       |                |
| Swiss International Air Lines / LX | E, G, I, N, O, P, R, X          |                |
| United Airlines / UA               | E, G, I, N, O, R, X             | US - US        |

### 2.3.4. Enregistrement des vols effectués

Les BenefitPoints sont crédités automatiquement sur le compte PPB lorsque les trajets effectués sont payés avec une des cartes de crédit enregistrées comme moyen de paiement dans le programme PPB, et conformément au point 2.3.1 (à l'exception des vols LOT Polish Airlines). Les numéros de cartes de crédit sont stockés et utilisés exclusivement dans le but d'enregistrer des vols pour créditer des points Benefitpoints. Pour cela, il est impératif que les adhérents saisissent le numéro de la ou des carte(s) de crédit correspondante(s) sur la page "Information sur le compte/ Carte de crédit" du site PPB. Le numéro de carte doit être saisi au plus tard dans les 6 mois suivant la date du voyage. Les adhérents sont responsables de la mise à jour des informations relatives à leurs cartes de crédit dans le programme PartnerPlusBenefit. Lorsque les billets sont achetés en agence de voyages, les BenefitPoints peuvent également être crédités automatiquement sur le compte PPB lorsque les vols sont effectués sur Air Canada, All Nippon Airways, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Eurowings (Germanwings incl.), Lufthansa, LOT Polish Airlines, SWISS ou United Airlines et conformément au point 2.3.1 des conditions générales. Pour cela, il est impératif que les adhérents demandent un identifiant à PPB sur la page "Information sur le compte/ Identifiant" et qu'ils remettent par la suite le document fourni par PPB à leur(s) agence(s) de voyages. PartnerPlusBenefit ne peut être tenu pour responsable si cet identifiant (élément OSI) est manquant ou mal introduit dans les dossiers de réservations.

Les BenefitPoints cumulés avec les vols LOT Polish Airlines sont crédités sur le compte PPB uniquement si la réservation comporte l'identifiant PPB (élément OSI) ou si les informations relatives aux billets d'avion sont saisis manuellement sur le compte PPB.

Si un document de vol est émis par une compagnie aérienne n'appartenant pas à PPB, le coupon effectué avec un partenaire aérien de PPB doit être enregistré manuellement via la rubrique "Données relatives aux billets / Enregistrement de numéros de billets". Si aucune carte de crédit n'a été enregistrée dans PPB ou si aucun identifiant n'a été mis en place, les données du vol doivent être saisies manuellement dans PPB. Pour enregistrer vos numéros de billets, veuillez cliquer sur "Données relatives aux billets / Enregistrement de numéros de billets".

Le crédit rétroactif de BenefitPoints pour des vols non enregistrés automatiquement peut être demandé en saisissant le numéro du ou des billets concerné(s) sur la page "Enregistrement de numéros de billets", pas plus tard que 12 mois après la date du voyage. Le crédit des BenefitPoints correspondant sera effectué dans un délai de 10 à 12 semaines après l'enregistrement automatique ou manuel des vols, sur la page correspondante du site. Le crédit rétroactif des BenefitPoints ne peut être accordé que si la société concernée était membre du programme PartnerPlusBenefit à la date du voyage.

### **3. Echange de BenefitPoints**

#### **3.1. Généralités**

Les BenefitPoints peuvent être échangés contre des primes dès lors que le solde du compte PPB est suffisant. Les primes et le nombre BenefitPoints nécessaires peuvent être consultés à la rubrique « Information sur le compte / Utiliser vos points ».

Les BenefitPoints peuvent être échangés à la demande de l'adhérent contre des primes pour des personnes de son choix dans le cadre professionnel (employés ou invités de l'entreprise). Les partenaires aériens de PartnerPlusBenefit se réservent le droit de demander à vérifier cette condition. Dans ce contexte, il est recommandé aux adhérents de faire tout ce qui est en leur pouvoir pour garder secrets leur nom d'utilisateur et leur mot de passe. Les BenefitPoints peuvent être échangés contre des articles WorldShop, des versements en Euro, des billets d'avion, des vouchers BenefitExcessBagage, des surclassements ou contre un bon d'échange Sixt (prime spéciale) y compris sur des vols au départ d'un autre pays que celui dans lequel l'adhérent est inscrit (et également sur des billets « open-jaw »).

Les BenefitPoints obtenus grâce aux différents bonus tels que le bonus de bienvenue, de parrainage ou tout autre bonus accordé à titre exceptionnel, peuvent être échangés contre une prime seulement si le compte PPB comptabilise également des BenefitPoints.

#### **3.1.1. Billets d'avion (ou billets prime)**

Les billets prime peuvent être commandés en fonction des disponibilités pour des vols réguliers opérés par Air Canada, Air China, ANA, Austrian Airlines, Brussels Airlines, Eurowings, LOT Polish Airlines, Lufthansa, SWISS et United Airlines. Le nombre de BenefitPoints nécessaires à l'obtention d'un billet prime sera débité de votre compte PPB au moment de l'émission du billet. Les frais d'émissions des billets prime PPB s'élèvent à 10 EUR par billet. Les taxes d'aéroport et la surcharge internationale sont exigibles. Les frais d'émission, les taxes d'aéroport et la surcharge internationale doivent être réglés à l'émission du billet, par carte de crédit. Sur les vols en Europe et long-courriers opérés ou en code-share avec Lufthansa, Austrian Airlines, SWISS, Brussels Airlines, Eurowings (Germanwings incl.), les frais d'émissions, les taxes et la surcharge internationale peuvent également être réglés en BenefitPoints.

Les billets prime peuvent être réservés au plus tôt 365 jours avant le départ et au plus tard 3 jours ouvrables avant le départ (hors week-ends et jours fériés). Les demandes de réservation se font exclusivement par e-mail auprès du PartnerPlusBenefit Service Center et seront traitées pendant les heures d'ouverture (voir rubrique Contact).

Chaque segment de vol fait l'objet d'un débit de BenefitPoints.

Sur SWISS, seuls les membres du HON Circle et les passagers titulaires d'une carte Senator peuvent obtenir des billets gratuits PPB en First Class.

Les billets émis ne peuvent pas être cédés ni vendus à des tiers.

Modification ou annulation de billets prime :

Les changements de réservation et annulations de billets prime doivent être faits au minimum 1 jour ouvrable (lun.-ven.) avant la date du vol concerné. La demande de changement de réservation ou annulation doit être effectuée pendant les heures d'ouverture du PartnerPlusBenefit Service Center (voir rubrique Contact). La première modification est sans frais. A partir du deuxième changement, des frais de 50 EUR ou 2.350 BenefitPoints (2.000 BenefitPoints ou 43 EUR pour une réservation de vol domestique en Allemagne) déductibles sur le compte PPB de l'adhérent ou de la carte de crédit ayant servi au paiement, sont applicables.

En cas d'annulation du voyage, les taxes d'aéroport et les frais d'émission de 10 EUR sont remboursables. Les BenefitPoints déduits du compte PPB sont recredités sur le compte de l'adhérent avec des frais d'annulation s'élevant à 50 EUR ou 2.350 BenefitPoints (2.000 Points ou 43 EUR par billet pour un vol domestique en Allemagne) déductibles du compte PPB de l'adhérent. Les BenefitPoints recredités sur le compte PPB de l'adhérent reprennent leur validité d'origine. En cas d'annulation du voyage en dehors de la période obligatoire, les BenefitPoints déduits en échange du billet prime ne seront pas recredités sur le compte de l'adhérent et seuls les taxes d'aéroports ainsi que les frais d'émission seront remboursés. Ce sont les conditions générales de transport des partenaires aériens sur lesquels les vols sont effectués qui s'appliquent.

|                          | Classe de réservation<br>Première Classe | Classe de réservation<br>Classe Affaires | Classe der<br>réservation Classe<br>Premium Economy | Classe de<br>réservation<br>Classe Economique |
|--------------------------|--|--|---|---|
| Air Canada / AC          |  | I  |   | X   |
| Eurowings / EW           |  | P  |   | U   |
| LOT Polish Airlines / LO |  | I  |   | X   |
| Austrian Airlines / OS   |  | I  | R   | X   |
| All Nippon Airways / NH  | O  | I  |   | X   |
| Brussels Airlines / SN   |  | I  |   | X   |
| Lufthansa / LH           | O  | I  | R   | X   |



|                                    | Classe de réservation Première Classe | Classe de réservation Classe Affaires | Classe de réservation Classe Premium Economy | Classe de réservation Classe Economique |
|------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------|--|---|
| Swiss International Air Lines / LX | O                                     | I                                     |  | X                                       |
| United Airlines / UA               |                                       | I                                     |  | X                                       |
| Air China / CA                     | O                                     | I                                     |  | X                                       |

Les BenefitPoints ne sont pas échangeables contre les vols opérés par Air China à l'intérieur de la Chine.

### 3.1.2. Surclassements

Les BenefitPoints peuvent être échangés contre des surclassements de l'Economy Class vers la Premium Economy Class, de la Premium Economy Class vers la Business Class, et de la Business Class vers la First Class. Les surclassements sont autorisés sur les billets émis en France, en Belgique, aux Pays-Bas et au Luxembourg en Economy Class, en Premium Economy Class et en Business Class dans une classe de réservation éligible aux surclassements. Les classes de réservation éligibles pour un surclassement ainsi que les trajets exclus sont disponibles sur [partnerplusbenefit.com](http://partnerplusbenefit.com) sous Votre compte / Utiliser vos BenefitPoints / Surclassements / Classes de réservation éligibles

Afin d'obtenir un surclassement, la réservation doit impérativement être confirmée, et le billet émis. Les surclassements s'appliquent toujours à un seul segment de vol. Les surclassements sur des vols domestiques ne sont possibles qu'en combinaison avec un surclassement sur des vols long-courriers. Les BenefitPoints nécessaires pour un surclassement sur un vol domestique sont déjà compris dans le nombre de BenefitPoints nécessaire pour le surclassement sur le vol long-courrier. Les surclassements ne peuvent être demandés que pour des vols opérés par les partenaires aériens de PPB. Les réservations, changements de réservation et annulations ne peuvent être effectués, en fonction des disponibilités, que par le PartnerPlusBenefit Service Center. Les réservations doivent être effectuées au plus tard 3 jours ouvrables avant la date du voyage (voir rubrique Contact) ; les annulations et changements de réservations peuvent se faire au plus tard 1 jour ouvrable avant le départ pour les vols Lufthansa et Austrian Airlines, et 3 jours ouvrables avant le départ pour les vols effectués sur les compagnies partenaires. En cas d'annulation, la disponibilité d'un billet dans la classe de réservation souhaitée à l'origine ne peut pas être garantie et les BenefitPoints ne seront pas recrédités sur le compte. Les surclassements peuvent être réservés au plus tôt 365 jours avant le départ souhaité. Aucun surclassement sur des vols intérieurs aux Etats-Unis et au Japon n'est possible. Le nombre requis de BenefitPoints est débité du compte PPB au moment de la réservation du surclassement. Pour les surclassements en Business Class ou en First Class, les conditions tarifaires de la Business Class ou de la First Class s'appliquent, par exemple en ce qui concerne la durée minimale du séjour, la franchise bagage, l'horaire limite d'enregistrement, l'accès aux lounges, etc. Les surclassements ne sont autorisés que sur le numéro de vol de la compagnie opérante. (vol opéré en partage de code interdit).

Les surclassements sur All Nippon Airways (NH) doivent être demandés au plus tard 4 jours ouvrés avant la date de départ.

Les surclassements auprès des partenaires aériens de PPB peuvent être réservés dans les classes de réservation suivantes :

|                 | Classe de réservation Surclassements en Première Classe | Classe de réservation Surclassements en Classe Affaires | Classe de réservation Surclassements en Premium Economy |
|-----------------|---|---|---|
| Air Canada / AC |   | I   | N   |

|                                    | Classe de réservation<br>Surclassements en<br>Première Classe | Classe de réservation<br>Surclassements en<br>Classe Affaires | Classe de réservation<br>Surclassements en<br>Premium Economy |
|------------------------------------|---|---|---|
| LOT Polish Airlines / LO           |   | I   |   |
| Austrian Airlines / OS             |   | I   | R   |
| All Nippon Airways / NH            | O   | I   |   |
| Brussels Airlines / SN             |   | I   |   |
| Lufthansa / LH                     | O   | I   | R   |
| Swiss International Air Lines / LX | A   | I   |   |
| United Airlines / UA               |   | PZ  |   |
| Air China / CA                     | O   | I   |   |

### 3.1.3. Versements en Euros

Les BenefitPoints peuvent être convertis en Euros. L'adhérent peut soit demander un crédit sur une carte de crédit enregistrée dans le programme PPB, soit un virement sur un compte bancaire pour lequel il faut fournir les coordonnées bancaires, IBAN et le BIC (voir le rubrique "Utiliser vos points"). Les partenaires aériens de PartnerPlusBenefit se réservent le droit de modifier les taux de conversion à tout moment. Pour des raisons techniques, les versements en Euros de BenefitPoints sont traités dans un délai d'un à deux mois.

### 3.1.4. Articles WorldShop

Les BenefitPoints peuvent être échangés contre des articles de la boutique en ligne WorldShop du site PartnerPlusBenefit (voir la rubrique "Utiliser vos points").

### 3.1.5. Vouchers BenefitExcessBag

Les BenefitPoints peuvent également être échangés contre des vouchers BenefitExcessBag, que vous pourrez utiliser pour régler vos excédents bagages ou pour ajouter un bagage à votre franchise bagage (attention : non valable pour les vols en Europe réservés au tarif Light) . Les réservations de vouchers BenefitExcessBag peuvent uniquement être réalisées par le PartnerPlusBenefit Service Center et doivent être faites au moins 1 jour ouvrable avant le départ.

Les vouchers BenefitExcessBag peuvent être demandés pour les vols opérés par Lufthansa avec numéro de vol Lufthansa, les vols opérés par Austrian Airlines avec numéro de vol Austrian et les vols opérés par SWISS avec numéro de vol SWISS, du point de départ du vol au point d'arrivée. Ces vols doivent impérativement être confirmés ; les listes d'attente ne sont pas autorisées. Les BenefitPoints requis seront déduits au moment de la réservation des vouchers BenefitExcessBag.

Avec PPB, les réservations de vouchers BenefitExcessBag peuvent être modifiées ou annulées une fois sans frais, et ceci jusqu'à 1 jour ouvrable avant la date de départ. Elles seront soumises à des frais de changement s'élevant à 50 EUR à partir de la seconde modification. En cas d'annulation d'un excédent bagage, les BenefitPoints ne seront pas remboursés.

En outre, les excédents bagage sont limités à un poids maximum de 32 kg par pièce de bagage.

Les détails sont disponibles auprès du PartnerPlusBenefit Service Center.

### 3.1.6. Cartes d'accès aux Lounges Lufthansa

Les cartes d'accès aux Lounges sont réservables jusqu'à 1 jour ouvrable avant le jour de départ.

### 3.1.7. Réservation de siège

Les BenefitPoints peuvent également être utilisés pour effectuer une réservation de siège en classe économique sur tous les vols opérés par Lufthansa avec le numéro de vol Lufthansa, les vols opérés par Austrian Airlines avec le numéro de vol Austrian Airlines ou les vols opérés par SWISS avec un numéro de vol SWISS , selon le tarif choisi et la réservation choisie.

Les réservations de siège ne s'appliquent qu'aux réservations confirmées (aucune réservation sur liste d'attente). La période de réservation à l'avance est au plus tard 5 jours ouvrables (du lundi au vendredi) avant le départ (pendant les heures d'ouverture du PartnerPlusBenefit Service Center).

Les réservations de siège peuvent être effectuées pour des sièges standards (par ex., un siège à l'avant ou à l'arrière de la cabine) ou pour des sièges offrant davantage d'espace pour les jambes. Veuillez noter qu'une réservation de siège confirmée ne vous donne pas droit à un siège particulier, mais seulement à la catégorie sélectionnée, par exemple, un siège côté couloir ou côté hublot ou un siège avec plus de place pour les jambes.

Les sièges offrant plus d'espace pour les jambes proposent en moyenne 10 cm d'espace supplémentaire pour les jambes. Un certain nombre de ces sièges sont situés dans les rangées de sorties de secours pour lesquelles des conditions spéciales s'appliquent :

- Vous avez au moins 16 ans.
- Vous êtes en mesure d'exécuter les tâches requises sans l'aide d'un agent de bord, d'un parent ou d'un autre parent.
- Vous êtes prêt à aider dans le cas peu probable d'une urgence.
- Vous êtes capable de lire et de comprendre les instructions et de vous conformer aux instructions de l'équipage en cas d'urgence.
- Vous ne voyagez pas avec quelqu'un qui dépendra de votre aide en cas d'urgence.
- Vous n'avez aucune condition ou responsabilité qui pourrait restreindre votre capacité d'exercer ces fonctions ou qui pourrait vous causer des blessures corporelles ou des dommages dans l'exercice de ces fonctions.
- Vous parlez bien allemand ou anglais.
- Vous ne voyagez pas avec un animal domestique dans la cabine.

Pour des raisons de sécurité, Lufthansa, Austrian Airlines et SWISS sont habilités à attribuer un autre siège avant le départ aux passagers qui ne peuvent satisfaire à ces exigences.

Si vous avez échangé des BenefitPoints contre la réservation d'une siège spécifique sur le vol que vous souhaitez modifier, veuillez contacter le Service Center PartnerPlusBenefit pour essayer de vous réserver une place équivalente sur votre nouveau vol. Veuillez noter que les BenefitPoints déjà échangés contre des réservations de siège ne peuvent pas être remboursés s'il n'y a pas de places ou de places équivalentes disponibles pour la réservation sur le vol modifié.

Si vous souhaitez annuler votre voyage, veuillez contacter le Service Center PartnerPlusBenefit pour le remboursement des points BenefitPoints échangés selon les conditions générales standard, le cas échéant.

Les réservations de sièges qui ont déjà été payées avec les BenefitPoints sont remboursables dans les cas

suivants :

- Un changement d'horaire par Lufthansa, Austrian Airlines, SWISS par exemple un changement de type d'avion déployé, signifie qu'aucun siège équivalent ne peut être mis à votre disposition sur le nouveau vol.
- Une perturbation de votre vol signifie que vous devez être transféré sur un autre vol sur lequel aucune place équivalente n'est disponible pour vous.

Les BenefitPoints qui ont déjà été déduits seront recredités sur le compte BenefitPoints du membre. La date d'expiration initiale indiquée à la section 4 sera rétablie pour les BenefitPoints re-credités.

Les réservations de siège payantes ne peuvent pas être remboursées si :

- Vous annulez votre vol et votre billet n'est pas remboursable.
- Vous recevez un surclassement de la part de Lufthansa, Austrian Airlines, SWISS pour des raisons opérationnelles ou à titre commercial.
- Vous changez de siège, mais le nouveau siège est moins cher que celui que vous avez réservé initialement ou est gratuit.
- Vous ne remplissez pas les conditions susmentionnées pour un siège dans une rangée de sortie de secours.
- Vous faites une nouvelle réservation, mais il n'y a plus de sièges équivalents disponibles sur le nouveau vol, les réservations de sièges sur le nouveau vol sont gratuites ou ce vol n'est pas exploité par Lufthansa, Austrian Airlines, SWISS.
- Vous modifiez votre vol entraînant un changement d'itinéraire.

United Airlines : La réservation de sièges Economy Plus est disponible sur tous les vols opérés par United Airlines et United express que le vol soit réservé sous numéro United ou en code partagé.

Les sièges Economy plus ne sont pas disponibles pour les tarifs Light tout comme sur les classes de réservation suivantes: L, G et T.

### **3.1.8. Autres primes**

D'autres primes ainsi que d'autres moyens d'utiliser les BenefitPoints seront publiés séparément lors de communications PPB, et/ou disponibles sur le site [partnerplusbenefit.com](http://partnerplusbenefit.com) sous la rubrique Votre compte / Utiliser vos BenefitPoints / Primes spéciales. Toutes les conditions d'utilisation relatives à ces primes spéciales seront communiquées dans la rubrique "Prime spéciales".

### **3.2. Documents**

Un e-mail de confirmation est envoyé automatiquement lors d'une réservation de prime.

Lors de l'émission d'un billet prime ou d'un surclassement, l'adhérent peut demander un justificatif précisant le nom du passager, le trajet réservé ainsi que le montant des taxes d'aéroport et de la surcharge internationale (YQ). En cas d'abus ou de fraude, les partenaires aériens de PPB se réservent le droit d'annuler le justificatif de prime émis. Un justificatif volé ou perdu ne peut être ni remplacé, ni échangé s'il est trouvé à une date ultérieure à sa date d'échéance.

## **4. Expiration des BenefitPoints**

Les BenefitPoints sont valables 36 mois à compter de la date de leur crédit sur le compte PPB de l'adhérent. Passé ce délai, les BenefitPoints expirent. L'adhérent peut vérifier les dates d'expirations de ses BenefitPoints dans la rubrique "Information sur le compte".

## 5. Résiliation

### 5.1. Généralités

Les deux parties peuvent résilier le contrat à tout moment sans préavis et sans avoir à indiquer les motifs de la résiliation. Les conditions générales continueront de régir la conclusion des relations contractuelles après la résiliation.

### 5.2. Validité des BenefitPoints après la résiliation

Si l'adhérent résilie le contrat, conformément au point 5 des présentes conditions générales tous les BenefitPoints expireront 6 mois après l'annulation. En cas de transfert vers le programme de fidélisation des entreprises de l'un des partenaires aériens de PPB, tous les BenefitPoints resteront valables maximum 6 mois après l'adhésion au nouveau programme. Si les partenaires aériens résilient le contrat, tous les BenefitPoints expireront au terme d'un délai de 6 mois après réception de la notification de résiliation.

Si l'adhérent commet une infraction aux conditions générales d'adhésion, aux conditions de transport et au règlement applicable aux Primes, par exemple en fournissant des informations incorrectes sur la société ou sur la carte de crédit enregistrée, les BenefitPoints expireront immédiatement à réception de la demande de résiliation envoyée par les partenaires aériens. Cette disposition s'appliquera également en cas d'infraction à tout autre accord convenu avec d'autres partenaires aériens de PPB.

### 5.3. Résiliation du programme

Le programme de fidélisation PPB est un service proposé par les partenaires aériens de PPB. A partir du début de l'adhésion à PPB et pour une période définie, aucune revendication ne pourra être reportée en vue de son application à une date ultérieure.

Les partenaires aériens de PPB se réservent le droit de résilier le programme PPB à tout moment, ou de le remplacer par tout autre programme, à leur entière discrétion. Les informations relatives à la résiliation ou à la modification du programme seront publiées sur le site Internet. Sous réserve de dispositions spéciales prévues dans le programme de substitution, les deux cas de figure (résiliation ou remplacement) auront valeur d'annulation par les partenaires aériens de PartnerPlusBenefit.

## 6. Divers

### 6.1. Taxes, frais

Toutes les taxes (ex. : taxes d'aéroport), tous les frais (ex. : frais de sécurité etc.), toutes les redevances et tous les autres suppléments occasionnés dans le cadre de l'attribution ou de l'utilisation d'une prime (ex. : les billets prime) reviennent à la charge de l'adhérent et doivent être acquittés par carte de crédit. Cependant, les taxes d'aéroport, la surcharge internationale et les frais d'émission relatifs aux vols long-courriers opérés ou en code-share avec Lufthansa, peuvent également être réglés en BenefitPoints. Le nombre nécessaire de BenefitPoints pour ce paiement sera calculé par le PartnerPlusBenefit Service Center, selon une valeur fixe des points et pour chaque vol. En cas de demande de remboursement (partiel) des taxes et frais de services, le remboursement se fera selon la méthode de paiement utilisée pour le règlement des taxes. Par conséquent, si les taxes ont été réglées en BenefitPoints, le nombre équivalent de BenefitPoints sera recredité sur le compte.

### 6.2. Responsabilité

Les partenaires aériens de PPB n'endossent aucune responsabilité en cas de dommages subis par les adhérents ou par des tiers en lien avec le programme PPB, sauf en cas de négligence grave ou préméditée des partenaires aériens de PPB ou de leurs employés.

### **6.3. Protection des données**

Les données de personnes et d'entreprises relatives à l'adhésion au programme seront traitées et utilisées aux fins de la mise en œuvre du programme et dans le respect des dispositions applicables en matière de protection des données. Cela comprend le transfert de données aux filiales des partenaires aériens de PPB et à d'autres tiers. Le Membre garantit que toutes les exigences légales en matière de protection des données relatives au traitement des données personnelles des employés dans le cadre de la participation à PartnerPlusBenefit, via Lufthansa, sont respectées. Le Membre garantit également que ses employés ont été informés des présentes Conditions générales dans la mesure où ils acceptent la collecte, le traitement et la transmission de leurs données personnelles pour la réservation et l'exécution des Bourses PartnerPlusBenefit par les partenaires du programme. Davantage d'informations sur [www.partnerplusbenefit.com](http://www.partnerplusbenefit.com) dans la rubrique "Protection des données".

### **6.4. Perte du nom d'utilisateur et du mot de passe**

La perte du nom d'utilisateur et du mot de passe, ou leur prise de connaissance par des tiers, doit être communiquée immédiatement au PartnerPlusBenefit Service Center au +33(0)892 231 686.

### **6.5. Modifications**

Les partenaires aériens de PPB se réservent le droit de modifier à tout moment les conditions générales d'adhésion, les Primes, le montant requis de BenefitPoints pour l'obtention de chaque prime, ainsi que les autres procédures décrites dans le programme PPB.

Toutes les modifications apportées aux conditions générales seront publiées sur le site Internet de PartnerPlusBenefit. Elles seront considérées comme approuvées si l'adhérent continue d'utiliser l'enregistrement automatique de ses vols au moyen de ses cartes de crédit enregistrées ou l'enregistrement manuel des vols sur le site Internet de PartnerPlusBenefit, ou si aucune contestation écrite n'est transmise dans un délai d'un mois au Centre d'assistance de PartnerPlusBenefit. Les conséquences d'une telle absence de contestation seront mentionnées dans la notification. Si un adhérent refuse les changements apportés au programme, son adhésion prendra fin en vertu du point 3.1 des présentes conditions générales.

### **6.6. Droits de Tiers**

Les droits découlant du présent contrat ne sont pas cessibles à des tiers.

### **6.7. Droit applicable, tribunal compétent**

Les présentes conditions générales sont soumises au droit allemand, le tribunal compétent pour arbitrer toute plainte émanant du programme de fidélisation PPB étant celui de Francfort-sur-le-Main en Allemagne.

### **6.8. Clause salvatrice**

Si tout ou une partie de certaines clauses des présentes conditions générales se révèle non valable, la validité des autres dispositions n'en sera pas affectée. Les parties conviennent de remplacer la disposition caduque par une disposition valable qui se rapproche le plus possible de l'objectif économique initialement visé par la disposition caduque.

### **6.9. Déplacements professionnels**

L'adhérent informera tous les membres de son personnel liés aux voyages (passagers, personnes réservant le voyage, direction et voyageur(s) attiré(s)) de l'existence du présent contrat et du statut de transporteur / d'alliance privilégié(e) qu'il implique.