

17/09/2007

## CONDITIONS GENERALES DE BASE DU PROGRAMME

NOUS VOUS PRIONS DE LIRE ATTENTIVEMENT CES CONDITIONS GENERALES QUI CONSTITUENT LES TERMES DU CONTRAT QU'IL VOUS FAUDRA ACCEPTER POUR PARTICIPER AU PROGRAMME « IBERIA PLUS ».

### I. PARTICIPATION AU PROGRAMME

1. Le **Programme « IBERIA PLUS »** (désigné ci-après le « **Programme** » ou « **Iberia Plus** ») offre à ses titulaires la possibilité d'obtenir des «*Points*» quand ils consomment des produits et/ou des services des Sociétés Partenaires et de les échanger par la suite contre d'autres produits et/ou services de ces Sociétés. Le régime d'obtention et d'échange des points sera soumis aux conditions établies par le Programme à tout moment.

2. Les « **Sociétés Partenaires** » ou « **Partners** » sont les sociétés ayant adhéré au Programme Iberia dans le cadre d'un contrat de participation. Ces sociétés mettent à la disposition des titulaires des services déterminés dont la consommation pourra générer des points ou qui pourront être payés avec ces points. Il n'existe pas de conditions type d'obtention / d'utilisation de points applicables aux Sociétés Partenaires. Le titulaire devra consulter les conditions applicables pour chaque produit/service proposé avant de procéder à des actions d'obtention/d'utilisation de points.

3. Sont « **titulaires** » (membres de IBERIA PLUS) toutes les personnes qui, après avoir dûment rempli la demande d'adhésion au Programme ou s'être inscrites au Programme sur le site [www.iberia.com](http://www.iberia.com), auront lu et accepté ses Conditions de Participation (de Base et d'Opération) et qui auront signé la carte délivrée à leur nom. La première utilisation de la carte implique l'acceptation totale des présentes Conditions Générales. Toute personne mineure âgée de douze (12) à dix-huit (18) ans pourra en être titulaire à condition que sa demande d'adhésion au Programme soit dûment signée par son représentant légal qui devra dûment accréditer cette condition.

Lors de l'inscription au Programme Iberia Plus, le titulaire reçoit un code PIN qu'il doit obligatoirement modifier à la première utilisation. Ce code PIN est personnel et non transférable. Il sert à identifier le titulaire Iberia Plus pour les différentes activités relatives à la gestion de son compte.

Afin de garantir aux titulaires une gestion optimale de leurs données, Iberia Plus leur offre la possibilité d'accéder à ces données sur <http://www.iberia.com>. Pour ce faire, ils devront s'identifier en saisissant les informations fournies (N° IB Plus et PIN) dans la section du portail prévue à cet effet. Une fois le processus d'identification terminé, le titulaire pourra utiliser ses données dans toutes les opérations réalisées sur Internet.

4. La « **carte** » « **Iberia Plus** » est personnelle et incessible. Elle identifiera le titulaire à l'aide de ses renseignements personnels et de son numéro de compte et l'habilitera pour participer au Programme dès qu'il l'aura signée. Il existe différents types de carte, avec ou sans date de fin de validité, d'émission et/ou de marque unique ou partagée avec d'autres sociétés, en fonction des niveaux de consommation et des accords spécifiques qui seront passés dans le cadre du Programme. En cas de perte, de vol ou de détérioration, le titulaire devra en informer par écrit son Centre de Services IBERIA PLUS, le Programme n'étant pas tenu responsable de tout usage indu ou frauduleux susceptible d'être fait de la carte avant la réception de cette notification.

5. L'obtention de « **points** » par le titulaire est personnelle. Les points ne peuvent pas être échangés contre une somme d'argent ou tout bien autre que ceux spécifiés par le Programme. Les points ne seront pas cumulables aux points donnés par tout autre Programme auquel les Sociétés Partenaires prendront part. Le Programme se réserve le droit de retirer la carte, d'annuler le compte de points et d'exiger les responsabilités opportunes au titulaire ayant fait un usage indu du Programme ou qui aura failli aux normes et aux procédures établies dans les présentes Conditions Générales.

6. Les points et le droit de réclamer leur enregistrement sont soumis à un régime de « *fin de validité* ». Les points obtenus pendant une année civile perdront toute leur validité le 31 décembre de la quatrième année à compter de leur obtention, s'ils n'ont pas été consommés dans le cadre d'une opération d'utilisation. D'autre part, le droit de demander l'enregistrement de points aériens (groupe Iberia\* et **Oneworld**) non enregistrés automatiquement sera déchu six (6) mois après la réalisation du vol.

Concernant la réclamation des points non enregistrés :

- **Opérations aériennes Groupe Iberia** : pour l'enregistrement des opérations objet d'une réclamation suite à des points non enregistrés générés sur des vols du groupe Iberia\*, les démarches devront être exclusivement faites sur le site [www.iberia.com](http://www.iberia.com). La demande d'enregistrement des points obtenus sur des vols en code partagé ou opérés par d'autres compagnies aériennes (code IB5XXX et IB7XXX) ne pourra pas être faite sur Internet. Concernant ce dernier point, veuillez vous reporter au point 8 des Conditions d'Opération du Programme Iberia Plus.

\*Le Groupe Iberia comprend les vols Iberia et Iberia Regional/Air Nostrum (IB 8XXX ). Ne font pas partie du Groupe Iberia les vols code IB7XXX ou les vols Clickair code IB 5XXX ou IB 7XXX.

- **Opérations non-aériennes** : pour les autres demandes concernant des points générés par les services des compagnies associées au Programme, le titulaire devra s'adresser directement aux compagnies concernées, en fournissant la documentation justifiant par tout moyen faisant foi le droit

réclamé, tel la copie de la facture de l'hôtel en cas d'opérations avec des hôtels, la copie du contrat de location de véhicule, etc. Le cas échéant, consultez les conditions spéciales de chaque compagnie associée sur le site [www.iberia.com](http://www.iberia.com).

7. Du fait de la nature du Programme, le Titulaire devra avoir à l'esprit que **les données qui seront publiées à tout moment en ce qui concerne les sociétés partenaires, les destinations disponibles ainsi que les barèmes de points applicables à ces dernières, doivent être prises à titre d'orientation**. Les Sociétés Partenaires sont liées au Programme dans le cadre d'un contrat d'une durée limitée et les barèmes de points font partie de ce contrat; ces éléments pourront donc subir des modifications à tout moment en fonction de ce qui aura été arrêté entre le Programme et la Société

Partenaire, ceux-ci ne constituant pas une offre ferme avant d'avoir été confirmés au titulaire, directement, par le Centre de Services, immédiatement à la réalisation de chaque opération.

8. Le titulaire aura le droit d' « **effectuer des réclamations** » lorsque selon lui, l'information relative à son compte ou aux mouvements de son compte remise par le Programme n'est pas correcte ou si l'une des Sociétés Partenaires lui a indûment refusé des points ou d'autres bénéfices. Dans ces cas-là, la responsabilité du Programme se limitera à la rectification de l'erreur dès que le titulaire aura justifié son droit auprès de la compagnie associée concernée. Le Titulaire devra toujours conserver une copie des documents remis à la Société Partenaire pour soutenir sa réclamation en cas de perte. Dans ses communications téléphoniques, le Titulaire devra accréditer son identité en répondant aux questions personnelles qui lui seront posées pour son identification par l'opérateur du service.

9. Le Programme garantira uniquement au titulaire l'enregistrement des points qui n'aurait pas été fait à un moment donné conformément aux conditions applicables dans chaque cas.

Ni le programme, ni Iberia, ni L.A.E. ne seront tenus responsables, en cas de réclamations de toute nature découlant, directement ou indirectement, des relations (contractuelles ou non) entre les Titulaires et les Sociétés Partenaires du Programme pour l'utilisation/l'acquisition de services/produits de ces sociétés, indépendamment du fait que cette relation se soit produite dans le cadre d'une opération d'obtention ou d'utilisation de points.

10. En cas d'**annulation du Programme**, ce fait sera notifié aux titulaires et ces derniers disposeront, à compter de la date de notification, d'un (1) mois supplémentaire pour enregistrer des points et de trois (3) mois pour utiliser la totalité des points qui seront enregistrés sur leur compte sans qu'ils ne puissent rien réclamer à partir de ce moment-là au Programme à ce titre. Le Programme sera annulé sans préavis et sans aucune responsabilité et les dispositions précédentes de ce point ne seront pas applicables en cas de force majeure ou de dispositions légales empêchant leur continuité ou développement.

11. Les présentes Conditions Générales de Base sont complétées par les « **CONDITIONS D'OPERATION DU PROGRAMME IBERIA PLUS** » qui décrivent en détail le processus d'obtention et d'utilisation des points, avec les particularités applicables à chaque type d'opération, lesquelles se trouvent à la disposition du titulaire sur Internet, à l'adresse suivante : [www.iberia.com](http://www.iberia.com). Les conditions de base et les conditions d'opération forment un tout et seront interprétées et appliquées conformément au droit espagnol. Les titulaires assumeront la responsabilité découlant de l'utilisation du Programme dans leurs pays de résidence respectifs selon le droit local applicable dans chaque cas. Pour tout litige sur l'interprétation et l'application des présentes Conditions Générales, les parties, en renonçant expressément à la juridiction dont elles pourraient relever, se soumettent expressément aux Cours et Tribunaux de Madrid capitale. **PROTECTION DES INFORMATIONS**

12. Conformément aux dispositions de la *Loi Organique 15/1999 relative à la Protection des Données à Caractère Personnel*, le Client/Titulaire est informé, accepte et autorise l' « **enregistrement et le traitement de ses données personnelles** » ainsi que des mouvements de leurs comptes de points dans les fichiers informatiques appartenant à IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA, S.A.. Ces données pourront être utilisées pour toute activité liée aux fins propres du programme et à la relation contractuelle du Programme avec les Titulaires, y compris pour l'analyse et la formation de profils et d'une façon générale, pour la réalisation d'actions de promotion, de marketing et d'analyses par IBERIA, les Sociétés Partenaires et les Systèmes de Réservations.

13. Le Titulaire consent expressément à ce que les informations auxquelles ce point se rapporte pourront être cédées par le Programme à tout tiers fournissant des services de traitement de données autorisés pour le Programme, à toute entité juridique filiale ou rattachée à Iberia I.A.E., pour les utiliser conformément aux finalités définies par leur objet social. De même, elles pourront être cédées, d'une façon générale, aux Sociétés Partenaires, aux Systèmes de Réservation et aux entreprises de conseil et de marketing à condition que cette cession s'avère nécessaire pour offrir aux titulaires les services propres au Programme ainsi que d'autres susceptibles d'être demandés à tout moment par les titulaires, les cessionnaires étant toujours tenus de garder la confidentialité la plus stricte sur ces données. Par ailleurs, le Titulaire accepte expressément le « reçu d'information » que le Programme lui enverra périodiquement en ce qui concerne les mouvements qui se produiront sur son compte de points, les offres des Sociétés Partenaires ou toute autre que le Programme jugera opportune, en rapport ou non avec les fins du Programme. Tous les envois d'information seront adressés au domicile indiqué par le titulaire dans sa demande d'adhésion au Programme. En cas de changement de domicile, le titulaire informera le Centre de Services du Programme par écrit de sa nouvelle adresse.

14. Le Titulaire est informé que la communication des informations figurant dans la demande d'adhésion

est obligatoire et que leur absence ou incorrection habilitera le Programme pour refuser la participation du Titulaire. Les informations figurant dans le formulaire – contrat de demande sous la rubrique « VOS PREFERENCES » sont demandées à titre facultatif et l'adhésion du Titulaire ne sera pas refusée s'il n'a pas rempli cette rubrique ou s'il l'a fait d'une façon incomplète. Afin de garantir aux titulaires une gestion optimale de leurs données, Iberia Plus leur offre la possibilité d'accéder à ces données sur <http://www.iberia.com>. Pour ce faire, ils devront s'identifier en saisissant les informations fournies (N° IB Plus et PIN) dans la section du portail prévue à cet effet. Une fois le processus d'identification terminé, le titulaire pourra utiliser ses données dans toutes les opérations réalisées sur Internet.

**15.** Le titulaire est informé, en ce qui concerne ses données informatiques, qu'il a un droit d'accès, de rectification, d'annulation et d'opposition. Son acceptation à propos de ce qui est visé à ce point pourra être révoquée dans tous les cas et à n'importe quel moment par le titulaire conformément aux dispositions de la Loi Organique 15/1999 du 13 décembre 1999. Le titulaire pourra mettre un terme à sa participation au Programme, à tout moment, après l'avoir notifié par écrit au Centre de Services de son pays. Ce terme entraînera l'annulation de son compte de points et l'effacement de toutes les données identifiant le titulaire (à l'exception de celles qui seront établies par les législations applicables en ce qui concerne la tenue des registres des opérations comptables, etc.) qui ne pourra rien réclamer au Programme à ce titre. Le Titulaire est informé que le responsable du fichier du Programme Iberia Plus est IBERIA LINEAS AEREAS DE ESPAÑA S.A. dont le domicile est sis c/ Velázquez nº 130 –CP. 28006 MADRID.

**16.** Le titulaire pourra exercer ses droits d'opposition, d'accès, de rectification, d'annulation de ses données et de révocation de son autorisation sans effet rétroactif, conformément aux dispositions légales relatives au traitement des données à caractère personnel. L'exercice de ces droits se fera par l'intermédiaire d'une notification écrite adressée au département responsable du fichier informatique : IBERIA L.A.E S.A., Dirección Sistemas/U. Seguridad Informática, Zona Industrial nº2, 28042 Madrid ou par télécopie au n° +34 91 587 55 64 adressée à "Atención de Datos Personales".

Pour toute demande de renseignement, vous pouvez adresser un courrier électronique à l'adresse suivante : [Atencion\\_datospersonales@iberia.es](mailto:Atencion_datospersonales@iberia.es)

#### **CONDITIONS D'OPERATION DU PROGRAMME IBERIA PLUS**

NOUS VOUS PRIONS DE LIRE ATTENTIVEMENT LES CONDITIONS GENERALES D'OPERATION QUI CONSTITUENT LES TERMES DU CONTRAT QU'IL VOUS FAUDRA ACCEPTER POUR PARTICIPER AU PROGRAMME « IBERIA PLUS ».

#### **I. OBTENTION DE POINTS**

**1.** Les points seront obtenus à chaque fois que le titulaire fera usage des services proposés par les sociétés partenaires dans les termes et sous les conditions arrêtées à tout moment. Tout titulaire devra s'identifier en tant que tel au moment de la facturation du vol ou lorsqu'il se présentera dans un bureau ou un établissement de l'une quelconque des Sociétés Partenaires du Programme.

**2.** Les Sociétés Partenaires du Programme communiqueront dans chaque cas les services et/ou tarifs qui généreront des points. Le nombre de points générés dans chaque opération sera celui correspondant au tarif et ou service effectivement contracté par le client, indépendamment des attentions éventuelles que les Sociétés Partenaires du Programme sont susceptibles d'accorder dans chaque cas à leurs clients, telles qu'une classe supérieure, une meilleure chambre, etc.

**3.** Indépendamment de la personne qui aura payé le service objet de la promotion, les points seront accordés au titulaire de la carte dont le nom figurera sur le billet d'avion, le contrat de location de voitures ou la fiche d'enregistrement de la chambre dans laquelle le titulaire est hébergé. Des points seront uniquement accordés pour le produit ou le service consommé directement par le titulaire : par exemple, en cas de services hôteliers, pour la chambre que le titulaire occupera, après s'être identifié et accrédité en tant que tel.

**4.** Les points seront crédités, après identification du titulaire lors de la réservation du vol ou de l'enregistrement sur présentation de la carte Iberia Plus, après écoulement d'une période de 24 heures à compter de l'embarquement dans des vols du Groupe Iberia. Pour le reste des services non aériens, les points seront crédités suivant la procédure établie dans chaque cas par le Partner dont les services auront été utilisés.

**5.** L'enregistrement automatique des points aériens aura lieu si, lorsque la réservation du vol a été réalisée à travers le système « AMADEUS », la condition de titulaire du Programme a été dûment accréditée et reprise dans cette réservation.

**6.** Pour effectuer toute **réclamation sur les points non automatiquement enregistrés générés sur des vols du groupe Ibéria\***, les démarches devront être exclusivement faites sur le site [www.iberia.com](http://www.iberia.com). Pour les vols réalisés sur des compagnies aériennes ne faisant pas partie du groupe Iberia, le titulaire devra présenter ou envoyer au Centre de Services Iberia Plus la copie du billet d'avion ou du reçu itinéraire Ciberticket et l'original de la carte d'embarquement (pour les vols où il n'existera pas de carte d'embarquement, la copie du billet ou l'original du récépissé du passager).

\*Le Groupe Iberia comprend les vols Iberia et Iberia Regional/Air Nostrum (IB 8XXX ). Ne font pas partie du Groupe Iberia les vols code IB7XXX ou les vols Clickair code IB 5XXX ou IB 7XXX.

En vue de garantir la bonne réception des documents sur lesquels les titulaires auront fondé leurs réclamations concernant des points non enregistrés sur des vols de compagnies aériennes ne faisant pas partie du groupe Iberia, toutes les notifications adressées à IBERIA PLUS devront être envoyées par

courrier. IBERIA ne sera pas rendue responsable de la perte ou de la détérioration de la documentation envoyée. En cas de perte, le titulaire devra apporter la copie de la documentation remise à l'époque.

7. En vue de garantir la bonne réception des documents sur lesquels les titulaires auront fondé leurs réclamations, toutes les notifications adressées à IBERIA PLUS devront être envoyées par courrier. IBERIA ne sera pas rendue responsable de la perte ou de la détérioration de la documentation envoyée. En cas de perte, le titulaire devra apporter la copie de la documentation remise à l'époque.

8. Tous les actes susceptibles de générer des points que le titulaire aura réalisés un mois avant la date figurant sur sa demande d'adhésion seront enregistrés sur le compte du titulaire. Dans les cas de points générés sur des vols du **groupe Ibéria\***, les démarches devront être exclusivement faites sur le site [www.iberia.com](http://www.iberia.com). Pour les autres demandes relatives à des vols réalisés sur des compagnies aériennes ne faisant pas partie du groupe Iberia et réalisés un mois avant leur adhésion, le titulaire devra envoyer au Centre de Services Iberia Plus la copie du billet d'avion ou du reçu itinéraire Ciberticket et l'original de la carte d'embarquement (pour les vols où il n'existera pas de carte d'embarquement, la copie du billet ou l'original du récépissé du passager).

\*Le Groupe Iberia comprend les vols Iberia et Iberia Regional/Air Nostrum (IB 8XXX ). Ne font pas partie du Groupe Iberia les vols code IB7XXX ou les vols Clickair code IB 5XXX ou IB 7XXX.

Ne seront pas prises en compte les demandes d'enregistrement de points pour des services obtenus auprès de compagnies associées d'autres secteurs, un mois avant la l'adhésion au Programme Iberia Plus.

9. Les services obtenus avec des points et d'une façon générale, toutes opérations d'utilisation de points ne généreront pas de point. De même, ne généreront pas de points, en aucun cas, les points aériens de base, les billets bénéficiant de remises spéciales pour les employés des compagnies aériennes, les tarifs spéciaux des Agents de Voyage, les tarifs spéciaux des voyageurs ou ceux découlant d'accords commerciaux. IBERIA se réserve le droit d'exclure d'autres tarifs de l'obtention de points. Le Programme informe qu'IBERIA a passé divers accords avec d'autres compagnies aériennes en vertu desquels il peut vendre des places sur certaines lignes opérées par ces compagnies et sous le code IB7XXX. Ces vols sont appelés d'une façon générique « Vols à Code Partagé » et comprennent ceux réalisés sous cette modalité, Blocage d'Espace, joint venture ou toutes autres formules de nature analogue. Suite à ces accords, les titulaires Iberia Plus obtiendront des points sur tous les vols sous le code IB7XXX. Par contre, il ne sera pas possible d'émettre des billets obtenus avec des points sur des vols à code partagé. Le titulaire pourra obtenir l'information actualisée des vols compris sous cette modalité en appelant le centre de services d'Iberia Plus.

## II. UTILISATION DES POINTS

10. Aux fins d'utilisation, les points qui seront obtenus en utilisant les services de toute Société Partenaire du Programme seront de nature identique.

11. Les points nécessaires pour obtenir un service en utilisant des points seront les mêmes quel que soit l'âge du titulaire ou du bénéficiaire.

12. Les bons/billets émis sont personnels et incessibles.

13. Les services payés par des points pourront uniquement être émis au nom :

- du titulaire,

- des bénéficiaires : toute personne désignée par écrit en tant que telle par le titulaire, soit sur l'imprimé de demande d'adhésion au Programme, à travers [www.iberia.com](http://www.iberia.com), soit sur notification ultérieure réalisée par écrit et adressée au Centre de Services IBERIA PLUS.

- L'accompagnateur du titulaire : ce sera celui qui, après avoir réservé et émis son billet en même temps que celui du titulaire, volera à ses côtés dans tous les trajets du vol (aller/retour). Il ne sera admis qu'un seul accompagnateur par titulaire et par vol.

14. L'émission d'un service obtenu avec des points pourra uniquement être effectuée sur le site [www.iberia.com](http://www.iberia.com), auprès des Centres de Services Iberia Plus et des compagnies associées ou dans les Bureaux de Ventes d'IBERIA.

15. Les bons accordant les services obtenus avec des points pourront aussi bien être retirés par le titulaire que par une personne dûment autorisée par écrit par ce dernier. Le titulaire devra fournir sa carte IBERIA PLUS et s'identifier d'une façon opportune. Au cas où le titulaire autoriserait une tierce personne à prendre les documents couvrant les services demandés, celle-ci, après s'être dûment identifiée, devra présenter une autorisation signée par le titulaire, la carte IBERIA PLUS et la photocopie de la carte d'identité ou du passeport du titulaire.

16. Il incombe directement au titulaire de payer les taxes aéroportuaires ainsi que tous autres impôts susceptibles d'être générés suite aux opérations réalisées payées avec des points. En outre, des frais d'émission seront à régler pour les billets payés avec des points.

Pour les billets papier, la majoration correspondante indiquée par la compagnie sera également appliquée. Les clients Iberia Plus Or et Platine n'auront pas à s'acquitter des frais d'émission à condition qu'ils utilisent Internet ou le Centre Iberia Plus Or et Platine comme moyen d'acquisition de leurs billets payés avec des points. Les clients Iberia Classique et Argent ne pourront prétendre au remboursement des frais d'administration occasionnés par l'émission des billets.

## III. UTILISATION DE POINTS SUR DES VOLS

17. L'émission d'un billet est conditionnée à l'existence d'un solde de points suffisant sur le compte du titulaire (conformément au barème des points en vigueur à ce moment-là) et à l'existence de places disponibles.

**18.** Les points peuvent uniquement être utilisés sur des vols directs et dans les classes qui seront spécifiées dans les barèmes en vigueur, les correspondances étant autorisées mais pas les arrêts. L'émission en « liste d'attente » n'est pas permise.

**19.** Les voyages à réaliser et payés par des points dans des compagnies du Groupe Iberia ou dans l'une d'elles en combinaison avec une compagnie de l'alliance « oneworld » ou seulement dans l'une des compagnies « oneworld » devront être des trajets aller/retour (« round trip »), même origine/même destination. L'aller et le retour devront toujours être confirmés, à l'exception de la Navette Aérienne entre Madrid et Barcelone.

**20.** Le billet sera valable pendant un (1) an maximum à compter de la date de son émission. Les billets payés avec des points qui auront été volés, égarés ou détruits suivront le même traitement que les billets payés. Le dédommagement pour refus à l'embarquement pour ces billets sera régi par les normes en vigueur à tout moment pour les passagers détenant un billet payé.

**21.** Il n'existe pas de restriction pour raisons de date, bien que pour les billets obtenus avec des points, IBERIA et les Lignes Aériennes Partenaires se réservent le droit d'établir, à tout moment, un quota limité de places d'avion, habilité à cet effet pour les passagers utilisateurs de Points IBERIA PLUS. S'il existe des restrictions, celles-ci devront être spécifiées par les conditions du tarif ou de l'offre d'utilisation de points à appliquer.

**22.** Sont expressément exclus de la possibilité d'être obtenus avec des points tous les vols réalisés en code partagé, blocage d'espace ou toutes formules similaires.

**23.** Sur les trajets à réaliser et obtenus avec des points, quand des compagnies appartenant à l'alliance oneworld (IB et d'autres compagnies oneworld ou bien deux compagnies oneworld ou plus autres qu'IB) seront incluses, la seule condition requise est que le point de départ et de destination finale soit le même (Jusque 8 coupons de vol pourront être inclus). Si pour accéder à la destination finale, plusieurs points intermédiaires sont nécessaires, il sera permis que ces points ne soient pas les mêmes.

**24.** Les billets qui contiendront un trajet dans l'une des compagnies oneworld ne seront ni échangés ni remboursés. S'il s'agit de trajets du Groupe Iberia, en principe le changement de route sera admis à condition qu'aucun coupon (un trajet du billet) n'ait été utilisé. Ce changement sera réalisé au moyen de l'annulation du billet et de l'émission d'un nouveau. Cependant, le Programme se réserve le droit d'inclure des classes spéciales de billets obtenus avec des points pour lesquels aucun changement de trajet et aucune annulation ne sera autorisé ou toutes conditions qui seront spécifiées dans le barème.

**25.** Toutes les réservations de vols obtenus avec des points seront exclusivement réalisées au Centre de Services « IBERIA PLUS » de chaque pays ou dans les bureaux de ventes ou de réservations d'Iberia.

**26.** L'émission d'un billet obtenu avec des points sur des vols opérés par des compagnies appartenant au **Groupe Iberia\*** ou à l'alliance « oneworld » pourra être effectuée sur le site [www.iberia.com](http://www.iberia.com), auprès des Centres de Services Iberia Plus ou dans les Bureaux de Vente d'Iberia. Pour les autres compagnies associées au Programme, les billets ne pourront être obtenus que dans les Centres de Services Iberia Plus et les Bureaux de Vente d'Iberia.

\*Le Groupe Iberia comprend les vols Iberia et Iberia Regional/Air Nostrum (IB 8XXX ). Ne font pas partie du Groupe Iberia les vols code IB7XXX ou les vols Clickair code IB 5XXX ou IB 7XXX.

**27.** Dans les Bureaux de Vente d'Iberia, le billet sera uniquement remis au titulaire ou à la personne autorisée par ce dernier, après consultation préalable de son solde de points et signature du justificatif correspondant.

**28.** Au moment de se présenter au comptoir de facturation avec un billet obtenu avec des points, le titulaire, bénéficiaire ou son accompagnateur, selon le cas, devra s'identifier à l'aide d'un document accréditant son identité délivré par le pays dont il est ressortissant, si cela était ainsi requis par l'agent de facturation. Tout défaut d'accréditation suffisante empêchera l'accès au vol.

**29.** Les billets émis et obtenus avec des points peuvent être entièrement remboursés par le titulaire (des parties isolées du vol et les billets émis en classe Azur ne pouvant pas être annulés ni remboursés), sous réserve du type de billet. L'annulation sera réalisée en remettant le billet auprès de tout bureau d'Iberia ou par appel téléphonique au Centre de Services Iberia Plus s'il s'agit d'un billet électronique. Une fois qu'il aura été donné suite à cette annulation, il sera procédé au remboursement correspondant des points sur le compte du titulaire.

**30.** Les délais suivants devront être respectés pour l'émission des billets de classe Azur réservés en échange de points :

- Si la réservation est effectuée plus de 14 jours avant le départ, le billet devra être émis dans les 14 jours précédant le départ.
- Si la réservation est effectuée dans les 14 jours précédant le départ, le billet devra être émis dans les 48 heures après la réservation.

#### **IV. UTILISATION DES POINTS POUR LOCATION DE VOITURES ET NUITS D'HOTEL**

**31.** L'utilisation de points est conditionnée à l'existence d'un solde de points suffisant sur le compte du titulaire et à la disponibilité à tout moment de la flotte de voitures ou de chambres dans les établissements hôteliers des sociétés partenaires.

**32.** La location de voiture ou la réservation de nuits d'hôtel obtenue par des points du Programme «IBERIA PLUS» ne sera soumise à aucune limitation. Cependant, les Sociétés Partenaires se réservent le droit d'établir un quota et/ou des conditions qui, au cas où elles existeraient, devront figurer dans les barèmes des points en vigueur. (Classe Bleue : Tarifs réduits qui sont assujettis à disponibilité). Dans

tous les cas, la location ou le séjour obtenu avec des points ne pourra bénéficier d'aucune autre promotion ou offre des sociétés Partenaires en vigueur à ce moment-là et qui ne soit pas liée à IBERIA PLUS.

**33.** Pour pouvoir louer une voiture ou être hébergé dans un hôtel en payant avec des points, il faudra au préalable faire la réservation correspondante à travers le Centre de Réservations de la Société Partenaire et obtenir un bon que seuls peuvent émettre les Bureaux de Ventes d'Iberia. Ce bon devra être présenté avec la carte IBERIA PLUS lors de la réception de la voiture ou à la réception de l'hôtel au moment de la facturation. Le bon ne sera valable que s'il est dûment rempli et revêtu du cachet du bureau émetteur. Le bon émis par IBERIA pour des jours de location payés avec des points couvre uniquement la durée, les kilomètres et la TVA sur ces postes. Tous autres frais additionnels (couverture pour dommages au véhicule, protection antivol, assurance personnelle, essence, frais de retour s'il y en avait, etc.) et la TVA sur ces postes devront être réglés par le client. De la même façon, le bon émis par IBERIA pour des séjours payés avec des points ne couvre que la chambre et la TVA ou l'impôt sur ce poste. Les autres frais additionnels ainsi que la TVA ou l'impôt correspondant devront être payés par le client.

**34.** En cas d'annulation sous moins de 24 heures d'un service réservé en échange de points auprès d'une compagnie associée, les points correspondant à une nuitée ou une journée du service contracté seront déduits de votre compte Iberia Plus.

**35.** Les jours additionnels non couverts par le bon d'IBERIA seront facturés à un TARIF SPECIAL PREFERENTIEL accordé par les sociétés partenaires pour le programme et devront être payés par le client. En cas de location de voitures, le titulaire ou le bénéficiaire pourra prendre connaissance de ce montant en appelant le Centre de Réservations de la Société Partenaire. Dans le cas des hôtels, ce tarif pourra représenter une remise d'environ 25 % sur le tarif officiel ou général en régime d'hébergement. Pourront bénéficier de ce tarif le titulaire de la carte et ses bénéficiaires.

**36.** La chambre obtenue avec des points pourra être, à la demande de l'utilisateur : individuelle, double pour usage individuel ou double, et par conséquent l'accompagnateur est logé gratuitement. C'est pourquoi, au moment de faire la réservation, il sera nécessaire de s'identifier en tant que titulaire de la carte IBERIA PLUS afin de bénéficier de tous ces avantages.

**37.** Les sociétés de locations de véhicules exigent de remplir les conditions suivantes: Les clients devront réunir les conditions de crédit et d'âge exigées et disposer d'un permis de conduire en cours de validité. Un jour de location correspond à 24 heures. Si les 24 heures sont dépassées, un autre jour de location sera compté, que les 24 heures suivantes aient été consommées ou non.

**38.** Lorsque la durée de la location ou du séjour sera inférieure à ce qui est indiqué sur le bon émis par Iberia, le titulaire devra envoyer la copie du contrat de location de voitures ou la copie de la facture de l'hôtel au centre de services d'IBERIA PLUS où il sera procédé à l'ajustement des points correspondant. Les bons émis pour la classe bleue ne pourront pas bénéficier de ce qui vient d'être exposé. Les Sociétés Partenaires ne rembourseront en aucun cas aucune somme au titre de la compensation des points non utilisés et ceux-ci ne pourront pas être utilisés pour le paiement de toutes sommes quelconques facturées au client.

**39.** Le bon sera valable pendant un (1) an maximum à compter de sa date d'émission. Il ne pourra être utilisé qu'un seul bon pour le total des points requis par le Partner pour la location ou le séjour.

**40.** Les bons émis par IBERIA pourront être annulés par le titulaire. Il suffira au titulaire de remettre ce bon dans tout bureau d'Iberia. Une fois le bon annulé, il sera procédé au remboursement des points sur le compte du titulaire sauf si celui-ci correspond à la classe bleue qui ne bénéficiera pas du remboursement de points pour annulation du bon. Le vol et la perte de ces bons seront régis par les normes en vigueur à tout moment pour les passagers avec tout document de transport (bon ou billet).

#### **CONDITIONS PARTICULIÈRES**

##### **Accord Iberia –Repsol**

##### **Remplissage de carburant dans les stations-service des marques REPSOL, CAMPSA et PETRONOR**

Nous informons les titulaires de la carte Iberia Plus qu'ils devront impérativement présenter la carte Iberia Plus lors du règlement pour obtenir des points aux pupitres de remplissage des stations-service des marques REPSOL, CAMPSA et PETRONOR, le traitement de la demande postérieure des points non obtenus au moment du remplissage n'étant pas possible. Pour des raisons techniques et fonctionnelles inhérentes à ces opérations, nous sommes obligés, à titre exceptionnel, de modifier le point 6 et les points connexes des conditions générales du programme pour ce type de service concret et spécifique de remplissage, le traitement des demandes de points postérieures au remplissage de carburant étant impossible en raison de conditions techniques et fonctionnelles particulières.

##### **Accord Iberia –Visionlab**

L'obtention de points lors d'un achat sera entièrement sujette au paiement par le client de la totalité de la somme due et de la livraison du produit acheté. Les points seront crédités sur la carte par IBERIA au terme de deux mois à compter de la date de livraison du produit afin de couvrir la période d'exécution éventuelle de la garantie ou du retour du produit acheté par le client.

##### **Accord Iberia –Clickair**

##### **OBTENTION DE POINTS IBERIA PLUS**

• Pour l'obtention de points sur les vols de **Clickair** de code Iberia ou code pur Clickair émis en « tarifs flexibles », **il est indispensable de fournir le numéro de carte Iberia Plus au moment**

**de la réservation et de l'achat du billet, la demande des points correspondants ne pouvant être effectuée après le vol.**

- L'attribution de points pour les vols effectués avec **Clickair** est régie par le tableau d'obtention de points du Programme Iberia Plus du tarif touriste réduit. Seuls seront considérés comme des Points aériens de base les points obtenus sur les vols de code Iberia (IB 5XXX).

**UTILISATION DES POINTS IBERIA PLUS**

- Les points Iberia Plus pourront uniquement être utilisés sur les vols de **Clickair** de code Iberia (IB 5XXX), conformément au tableau d'utilisation des points Iberia Plus en vigueur du tarif

touriste « Classe Azur ».

- Les points Iberia Plus ne pourront pas être utilisés sur des vols purs **Clickair**.

La réservation et l'émission des billets obtenus en échange de points sur les vols **Clickair** sont immédiates et toutes les réservations sont traitées comme des réservations indépendantes bien qu'elles soient associées à des vols opérés par Iberia. Les frais d'administration et autres taxes applicables sont comptabilisés indépendamment par **Clickair**.

**IBERIA PLUS ENTREPRISE**

Les vols de **Clickair** de code Iberia ou code pur **Clickair** ne donnent pas droit à des points Entreprise. Il n'est pas non plus possible d'utiliser les points Entreprise sur les vols de cette compagnie.