

Condições gerais do programa Iberia Plus Janeiro 2015

PEDIMOS QUE LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES GERAIS OPERACIONAIS QUE CONSTITUEM OS TERMOS DO CONTRATO QUE DEVERÁ ACEITAR PARA PARTICIPAR NO PROGRAMA "IBERIA PLUS".

PARTICIPAÇÃO NO PROGRAMA

1. O Programa "IBERIA PLUS" (doravante o "Programa" ou "Iberia Plus") oferece aos seus clientes a possibilidade de obter Avios e Pontos Elite ao consumir produtos e/ou serviços das Companhias Participantes e trocá-los depois por outros produtos e/ou serviços dessas Companhias. O regime de obtenção e troca dos Avios estará sujeito às condições estabelecidas pelo Programa em cada momento (doravante "Condições Operacionais").

2. As "Companhias Participantes" ou "Parceiros", são as entidades aderentes ao Programa Iberia Plus através de um contrato de participação. Estas Companhias colocam à disposição dos clientes determinados serviços cujo consumo pode gerar Avios e/ou Pontos Elite ou serem pagos com troca de Avios. Não existem condições de obtenção/utilização aplicáveis às Companhias Participantes. O cliente deverá consultar quais são as condições aplicáveis para cada produto/serviço oferecido antes da realização de ações de obtenção/utilização.

3. São "clientes" (clientes Iberia Plus) as pessoas singulares maiores de 2 anos que, após se terem registado no Programa através dos canais que a Iberia tenha disponibilizado para o efeito em cada momento, tenham lido e aceite as Condições de Participação no mesmo (Básicas e Operacionais).

No momento de entrada no Programa Iberia Plus será entregue ao cliente um Código PIN que deverá ser alterado obrigatoriamente na primeira utilização. Esse código PIN terá um carácter pessoal e intransmissível e a sua finalidade será a de identificar o cliente Iberia Plus para a tramitação da sua conta nos diversos canais habilitados.

Com o objetivo de garantir aos clientes uma correta gestão dos seus dados, a Iberia Plus oferece a opção de aceder a estes através de www.iberia.com ou através de outros canais disponibilizados, devendo para isso identificar-se através do seu número de cartão IBERIA PLUS e PIN.

As pessoas singulares menores de idade entre 2 e 18 anos de idade poderão ser clientes desde que os seus pais, tutores ou representantes legais preencham corretamente o pedido de adesão ao Programa. Os representantes dos menores serão responsáveis pelo uso do cartão do

menor, ficando a IBERIA isenta de qualquer responsabilidade derivada da gestão e do uso do cartão por estes.

Nos casos em que as pessoas menores de idade, entre os 2 e os 18 anos, alcancem a maioridade e não desejarem continuar a ser cliente Iberia Plus, deverão comunicar ao Programa por escrito.

O cancelamento do Registo do Programa pode ser solicitado pelo titular em qualquer momento e terá efeitos imediatos. O Programa reserva para si o direito a retirar o cartão, cancelar a conta e exigir as responsabilidades pertinentes ao cliente que realize um uso indevido ou fraudulento do Programa ou não cumpra as normas e procedimentos contidos nas presentes Condições Gerais.

4. O "Cartão Iberia Plus" é pessoal e intransmissível. Identificará o cliente com os seus dados e número pessoal de conta, permitindo-lhe participar no Programa.

Em caso de perda, subtração ou deterioração, o cliente deverá comunicá-lo ao seu Centro de Serviços Iberia Plus, não se responsabilizando o Programa pelo uso indevido ou fraudulento que possa ter sido feito do cartão antes da receção deste aviso.

Há vários níveis do Cartão Iberia Plus, dependendo do número de voos realizados com qualquer Companhia Aérea Participante do Programa ou dos pontos Elite obtidos dentro do período que vai de 1 de abril de cada ano até 31 de março do ano seguinte. A 31 de março de cada ano, realiza-se a atualização do nível de cartão, contabilizando os Pontos Elite gerados por serviços utilizados até essa data. Caso ocorra uma alteração do Nível de Cartão, os benefícios associados ao Nível de Cartão que o cliente tem deixarão de estar em vigor a partir de 1 de abril e os benefícios associados ao novo Nível de Cartão começarão a partir desta data.

5. Os Avios e Pontos Elite não são trocáveis por dinheiro ou outros bens fora dos especificados pelo Programa. Os Avios e Pontos Elite não serão acumuláveis com os concedidos por qualquer outro Programa no qual participem as Companhias Participantes.

6. A obtenção de Avios e Pontos Elite é pessoal por parte do cliente, ou seja, por produtos ou serviços consumidos diretamente pelo titular do cartão. O direito de solicitar a anotação dos Avios e Pontos Elite está sujeito a um prazo que será determinado nas Condições Operacionais ou nas condições estabelecidas pelos Parceiros não aéreos publicadas em iberia.com.

7. Devido à natureza do Programa, o cliente deverá ter em conta e aceitar que os dados que, em cada momento, sejam publicados relativamente às Companhias Participantes, os destinos disponíveis e as tabelas aplicáveis aos mesmos, devem ser tomados a título de orientação. As Companhias Participantes vinculam-se ao Programa através de um contrato de vigência temporária e as tabelas fazem parte desse contrato, pelo que estes elementos poderão ser modificados em qualquer momento em função do acordado entre a Iberia ou outra companhia

gestora do Programa e a Companhia Participante. Qualquer atualização ou variação sobre estas condições será publicada sempre em iberia.com ("Condições Operacionais").

8. O cliente terá direito a efetuar reclamações quando, na sua opinião, a informação sobre a sua conta e/ou movimentos remetida pelo Programa ou facultada através de iberia.com não estiver correta ou alguma das Companhias Participantes lhe tiver recusado indevidamente a concessão de Avios e/ou Pontos Elite ou outros benefícios. Em todos estes casos, a responsabilidade da Iberia limitar-se-á à correção do erro assim que o cliente comprove de forma fidedigna o seu direito perante a Companhia Participante com a qual tenha contratado o serviço. O cliente deverá conservar sempre cópia da documentação que remeta à Companhia Participante para apoiar a sua reclamação em caso de extravio. Nas comunicações telefónicas, o cliente deverá comprovar a sua identidade respondendo às perguntas pessoais de identificação que sejam formuladas por parte do operador do serviço.

9. A Iberia unicamente se torna responsável e garantirá ao cliente o registo dos Avios e Pontos Elite que não tiver sido efetuado atempadamente em conformidade com as condições aplicáveis em cada caso.

A Iberia não será responsável por quaisquer reclamações derivadas, direta ou indiretamente, das relações (contratuais ou não) entre os clientes e as Companhias Participantes no Programa para a utilização/aquisição de serviços/produtos dessas Companhias, e independentemente dessa relação ter sido produzida numa operação de obtenção ou de utilização de Avios e/ou Pontos Elite.

10. Realizar-se-á um processo mensal de validade do total do saldo de Avios existente na conta dos clientes que não tenham realizado qualquer movimento de obtenção ou utilização de Avios nos últimos 36 meses. Para estes efeitos não serão considerados movimentos as transferências de Avios realizadas entre os programas BA Executive Club, BA Executive Club, programa Avios (no Reino Unido), e o Programa Iberia Plus e qualquer outro programa que possa ter como moeda os Avios já que não são movimentos de obtenção ou utilização. Também não será considerado como movimento as transferências realizadas entre clientes Iberia Plus. Os clientes, sem prejuízo da sua própria responsabilidade no acompanhamento e controlo da sua conta de Avios, terão informação sobre a data de caducidade do seu saldo na sua consulta de saldo e movimentos quando, segundo a data de controlo da última operação no sistema Iberia Plus, faltarem 6 meses ou menos para caducar o seu saldo.

No caso de cancelamento do Programa, este facto será comunicado aos clientes, dispondo estes, a partir da data do aviso, de um (1) mês adicional para registar Avios e Pontos Elite e de três (3) para resgatar a totalidade dos Avios que figurem na sua conta sem que a partir desse momento possam reclamar nada junto da Iberia ou de qualquer empresa do seu grupo de empresas ou companhia gestora do Programa por este motivo. O Programa ficará cancelado sem aviso prévio nem qualquer responsabilidade e não será aplicável o disposto anteriormente

neste ponto se, em algum momento, ocorrerem circunstâncias de força maior ou imposições legais que impeçam à sua continuidade ou desenvolvimento.

11. A Iberia poderá modificar a estrutura do funcionamento do Programa em qualquer momento. Neste caso, a Iberia avisará os seus clientes através de mensagem de correio eletrónico e no seu site com uma antecedência mínima de um (1) mês a nova estrutura de funcionamento e a data a partir da qual será efetiva. Caso não indique a data de efeito, entender-se-á que as modificações são efetivas após um mês do envio do correio eletrónico e/ou a publicação na página web, o que ocorrer antes. O cliente que não deseje continuar no Programa, poderá resgatar a totalidade dos Avios que figurem na sua conta num prazo de três (3) meses a partir da data de aviso.

12. As presentes Condições Gerais complementam-se com as "CONDIÇÕES DE FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA IBERIA PLUS", que contêm os dados do processo de obtenção e utilização de Avios e Pontos Elite, com as particularidades aplicáveis a cada tipo de operação, e que se encontram à sua disposição sempre atualizadas na Internet, através do site iberia.com. As Condições Gerais e as Operacionais formam uma unidade e serão interpretadas e aplicadas de acordo com as Leis do Reino de Espanha, prevalecendo a versão espanhola sobre as restantes traduções. Os clientes assumirão a responsabilidade derivada do uso do Programa nos respetivos países de residência segundo a legislação local aplicável em cada caso.

Para qualquer questão que surja em relação à interpretação e aplicação das presentes Condições Gerais, as partes, com renúncia expressa ao foro que possa corresponder-lhes, submetem-se expressamente à jurisdição das comarcas e tribunais de Madrid capital.

II. PROTECÇÃO DE DADOS

13. Em conformidade com o disposto na Lei Orgânica 15/1999 sobre Proteção de Dados de Carácter Pessoal, o cliente fica informado e autoriza o "registo e tratamento dos seus dados pessoais" em ficheiros automatizados, devidamente inscritos no Registo Geral de Proteção de Dados, dos quais são responsáveis IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. OPERADORA Unipersonal e Avios Group (AGL) Limited, companhia de nacionalidade britânica, com sucursal em Espanha, participada pela IBERIA e ambas pertencentes à International Consolidated Airlines Group S.,A. (IAG).

Estes dados poderão ser utilizados para qualquer atividade relacionada com os fins próprios do Programa e a relação contratual que este mantém com os clientes, incluindo a análise e a formação de perfis e, em geral, a realização de ações de promoção, marketing e análise da Iberia, das Companhias Participantes e dos Sistemas de Reservas.

14. Através da aceitação das presentes condições, o cliente fica informado e consente expressamente em que os dados aos quais se refere este ponto poderão ser cedidos pelo

Programa a qualquer entidade jurídica filial ou participada pela Iberia, para que sejam utilizados conforme as finalidades do Programa.

Igualmente, poderão ser cedidos, sempre que seja necessário, conforme as finalidades do Programa, as Empresas Participantes, Sistemas de Reservas e entidades de consultoria e marketing, para oferecer aos clientes os serviços próprios do Programa e outros que sejam solicitados pelos titulares em cada momento, e ficando sempre os cessionários obrigados a manter a mais estrita confidencialidade sobre esses dados.

De igual forma, o cliente aceita expressamente receber a informação e comunicações que a Iberia lhe possa enviar periodicamente relacionadas com o Programa, as ofertas das Companhias Participantes ou qualquer outra relacionada com os objetivos do Programa. A informação será enviada pela Iberia para o domicílio, correio eletrónico, telemóvel ou qualquer outro canal de comunicação indicado pelo cliente no pedido de adesão ao Programa. No caso de mudança de domicílio, ou de qualquer dos dados de contacto, o cliente poderá modificá-los através de iberia.com ou de qualquer meio habilitado pela Iberia.

15. Informa-se o cliente que a entrega dos dados que constam no pedido de adesão é obrigatória. A sua ausência ou incorreção facultarão ao Programa o direito a negar a participação do cliente. A informação contida no parágrafo do contrato de pedido, com a denominação "AS SUAS PREFERÊNCIAS" tem carácter facultativo e não se negará a incorporação do cliente se a mesma não estiver preenchida ou de maneira incompleta.

Com o objetivo de garantir aos clientes uma correta gestão dos seus dados, Iberia Plus oferece a opção de aceder a estes através de iberia.com ou qualquer outro meio disponibilizado pela Iberia, devendo para isso identificar-se através do seu número de cartão IBERIA PLUS e PIN.

16. O cliente autoriza expressamente a Iberia a gravar integralmente, através de qualquer suporte tecnicamente válido para efeito, as comunicações e instruções telemáticas produzidas durante a utilização de qualquer serviço com a Iberia, Iberia Express o Iberia Regional/Air Nostrum. Em qualquer caso, o cliente poderá obter uma cópia das referidas gravações, se assim o solicitar, assim como duplicado ou transcrição das mesmas. A Iberia compromete-se a garantir a integridade absoluta de tais gravações, e a conservá-las durante o tempo legalmente estabelecido.

17. A IBERIA reserva-se o direito de utilizar os dados de contacto que nos tenha indicado no Programa, para o avisar de todas as comunicações operacionais relacionadas com os serviços contratados com a IBERIA ou com as linhas aéreas com as quais a IBERIA tenha algum tipo de acordo, independentemente do canal de compra, no intuito de o avisar de incidentes operacionais relacionados com os serviços contratados com a IBERIA ou essas linhas aéreas.

18. O cliente poderá exercer gratuitamente os direitos de oposição, acesso, retificação e

cancelamento **dos seus dados e revogação** da sua autorização sem efeitos retroativos nos termos especificados na Lei Orgânica Espanhola 15/1999, de Proteção de Dados de Carácter Pessoal, conforme o procedimento legalmente estabelecido.

Estes direitos podem ser exercidos dirigindo-se por escrito aos Departamentos responsáveis pelos ficheiros informáticos: De IBERIA, L.A.E., S.A.O., S.U. Dirección Sistemas/U. Seguridad Informática, Zona Industrial nº 2, 28042, Madrid, pelo número de fax +34 91 587 55 64, dirigido a "Atención de Datos Personales" ou para o e-mail atencion_datospersonales@iberia.es. De Avios Group Limited, PO Box 90, Birchwood, Warrington WA3 7XA, ou para o e-mail customeraccounts@avios.com.

CONDIÇÕES OPERACIONAIS DO PROGRAMA IBERIA PLUS

PEDIMOS-LHE QUE LEIA ATENTAMENTE AS CONDIÇÕES GERAIS OPERACIONAIS QUE CONSTITUEMOS TERMOS DO CONTRATO QUE DEVERÁ ACEITAR PARA PARTICIPAR NO PROGRAMA "IBERIA PLUS".

I. OBTENÇÃO DE AVIOS E PONTOS ELITE

1. O Programa inclui Parceiros Aéreos e Parceiros Não Aéreos. No grupo de Parceiros Aéreos inclui-se, em o todo caso, Iberia Líneas Aéreas de España, Sociedad Anónima Operadora (doravante Iberia), Iberia Express, Iberia Regional/Air Nostrum e companhias aéreas da Aliança oneworld. De igual forma, estarão incluídas as companhias aéreas com quem a Iberia tenha subscrito um contrato de participação no Programa Iberia Plus e que serão publicadas em iberia.com.

Existem dois tipos de moeda em obtenção: Pontos Elite e Avios.

Denominam-se Pontos Elite ("PE") os obtidos por serviços de voos em Iberia, Iberia Express, Iberia Regional/Air Nostrum e na maioria dos Parceiros aéreos, e permitem manter e aceder a níveis superiores de cartão. A determinação da quantidade de Pontos Elite a registar irá reger-se segundo as tabelas publicadas pela Iberia e pelos parceiros aéreos em iberia.com. Os serviços obtidos nos Parceiros não aéreos não geram Pontos Elite.

Denomina-se Avios os pontos gerados pela utilização de voos, serviços e produtos da Iberia e de qualquer uma das companhias participantes no Programa nos termos e sob as condições dispostas em cada momento. Os Avios obtidos são somados ao saldo do cliente o qual poderá ser gasto em utilização em qualquer um dos serviços e produtos de Iberia e das Companhias Participantes no Programa que permitam o pagamento com essa moeda. A obtenção de Avios em Parceiros não aéreos será estabelecida por cada companhia participante conforme se publica em iberia.com

2. Os Avios e Pontos Elite serão obtidos cada vez que o cliente faça uso dos serviços oferecidos pelas Companhias Participantes nos termos e sob as condições dispostas em cada momento. Todo o cliente deverá identificar-se como tal ao realizar a sua reserva, no momento do check-in do voo ou quando se apresente no gabinete ou estabelecimento de alguma das Companhias Participantes no Programa.

3. As Companhias Participantes no Programa informarão, em cada caso, sobre que tipo de serviços e/ou tarifas geram Avios e Pontos Elite. A quantidade de Avios e Pontos Elite obtida em cada operação será a correspondente à tarifa ou serviço efetivamente contratado pelo cliente, independentemente das eventuais atenções que as Companhias Participantes no Programa possam conceder, em cada caso, aos seus clientes, tais como melhorias de classe, quarto, etc. A quantidade de Avios a lançar por voos será segundo a distância real voada em milhas aéreas por trajeto, e segundo a classe de reserva e o nível do cartão do cliente.

4. Independentemente de quem tiver pago o serviço objeto da promoção, os Avios e Pontos Elite serão concedidos ao cliente do cartão Iberia Plus cujo nome figure no bilhete aéreo ou contrato com qualquer companhia associada. Apenas serão concedidos Avios e pontos Elite pelo produto ou serviço consumido diretamente pelo cliente; Por exemplo, no caso de serviços hoteleiros, pelo quarto que ocupar o cliente previamente identificado e acreditado como tal.

5. O registo automático dos Avios e Pontos Elite ficará unicamente garantido se a condição de cliente do Programa tiver sido devidamente comprovada e aceite na reserva. No caso de Parceiros Aéreos, ficará garantida após a identificação prévia como cliente ao realizar a reserva do seu voo ou no momento do check-in apresentando o cartão Iberia Plus.

6. Em voos comercializados ou operados por Iberia, Iberia Express ou Iberia Regional/Air Nostrum, o crédito de Avios e Pontos Elite terá lugar após 24 horas desde a realização do voo. Para os restantes serviços aéreos ou não aéreos, a atribuição Avios será realizada segundo o procedimento estabelecido em cada caso pelo Parceiro cujos serviços tenham sido utilizados.

7. A obtenção de Avios e Pontos Elite gerados em voos operados por Iberia, Iberia Express e Iberia Regional/Air Nostrum, não creditados automaticamente, serão geridos exclusivamente através de www.iberia.com e deverão efetuar-se dentro dos seis (6) meses seguintes à realização do voo.

Para a obtenção de Avios e Pontos Elite em voos operados pela Vueling será imprescindível facultar o número de cartão Iberia Plus no momento da reserva e compra do bilhete, não podendo reclamar o registo desses Avios após a realização do voo.

A pontuação atribuída aos voos realizados com a Vueling irá reger-se de acordo com a tabela de obtenção do programa Iberia Plus que se tenha fixado com este parceiro

Em caso de operações de voo realizadas em outras companhias aéreas diferentes das mencionadas mais acima, será necessário, por parte do cliente, o envio através do site ou, se for o caso, por correio eletrónico ou postal, ao Centro de Serviços Iberia Plus, da cópia do bilhete de transporte aéreo ou do recibo itinerário bilhete eletrónico e o original do cartão de embarque (em voos onde não exista cartão de embarque, cópia do bilhete ou original do cupão do passageiro).

A Iberia não se responsabiliza pela perda ou deterioro da documentação enviada. Em caso de extravio, o cliente deverá trazer cópia da documentação remetida no dia.

8. As restantes reclamações de Avios não registados, correspondentes a serviços contratados com Parceiros não aéreos, deverão ser dirigidas diretamente a estas Companhias, anexando a documentação que comprove de forma fidedigna o direito cujo exercício se reclame, como a cópia da fatura do hotel no caso de operações com hotéis, cópia do contrato do aluguer de veículos, etc.

Deverá consultar as condições específicas de cada Companhia Participante em iberia.com se existirem.

9. Para os casos de inscrição no Programa, todos os voos suscetíveis de gerar Avios e Pontos Elite que o cliente tenha realizado três (3) meses antes da data que figure no seu pedido de adesão, serão registados na conta do cliente. Quando se refiram a Avios e Pontos Elite gerados em voos de Iberia, Iberia Express e Iberia Regional/Air Nostrum, esses pedidos serão geridos exclusivamente através de iberia.com. Para os restantes pedidos será necessário que o cliente envie para o Centro de Serviços Iberia Plus uma cópia do bilhete de transporte aéreo ou do recibo itinerário bilhete eletrónico e o original do cartão de embarque.

Apenas serão registados Avios por serviços contratados em parceiros não aéreos se os serviços tiverem sido prestados um (1) mês antes da data de adesão ao Programa Iberia Plus e poderão dirigir-se para tal à Companhia Participante correspondente.

10. Os serviços obtidos com débito de Avios (tudo em Avios ou uma parte em Avios e outra parte em dinheiro), e em geral, qualquer operação de utilização, não gerarão Avios nem Pontos Elite, nem contarão como voos face ao número mínimo de voos para aceder a cada Nível de Cartão. Pelo contrário, quando se oferecer a possibilidade de comprar os bilhetes com um desconto em troca de Avios, estes bilhetes gerarão Avios e Pontos Elite e contarão como voos face ao número mínimo de voos para aceder a cada Nível de Cartão.

Não gerarão Avios ou Pontos Elite, em qualquer caso, os bilhetes com descontos especiais para empregados de linhas aéreas, as tarifas especiais de Agentes de Viagens ou as derivadas de acordos comerciais.

As Companhias Participantes do Programa reservam-se o direito de excluir determinadas tarifas, produtos e/ou serviços, da obtenção de Avios e Pontos Elite.

II. UTILIZAÇÃO DE AVIOS

11. Para efeitos de utilização, os Avios que se obtiverem ao usar os serviços de qualquer

Companhia Participante no Programa, serão de natureza idêntica.

12. Os Avios necessários para obter um serviço com utilização de Avios serão os mesmos independentemente da idade do cliente ou beneficiário.

13. Os bilhetes emitidos são pessoais e intransferíveis.

14. Os serviços com débito de Avios somente poderão ser emitidos em nome de:

–O cliente

–Os beneficiários: qualquer pessoa designada como tal pelo cliente. Estes beneficiários poderão ser incluídos ou retirados do cartão do cliente Iberia Plus exclusivamente através de iberia.com em qualquer momento.

–O acompanhante do cliente : Será quem, tendo reservado e emitido o seu bilhete simultaneamente ao do titular, voe juntamente com ele em todos os trajetos do voo (ida e volta). Apenas será admitido um acompanhante por cliente e voo.

15. A emissão de um serviço com débito de Avios poderá efetuar-se através de iberia.com ou por qualquer outro meio disponibilizado pela Iberia, ou, se for o caso, pelas Companhias Participantes.

16. Corresponde diretamente ao cliente o pagamento das taxas de aeroportos e outras taxas que possam surgir como consequência de operações com utilização de Avios. Além disso, os bilhetes com utilização de Avios pode ter associado um encargo do operador.

17. A emissão de um bilhete está condicionada à existência de um saldo de Avios suficiente na conta do cliente (segundo a tabela de utilização de Avios em vigor nesse momento) e à disponibilidade de lugares.

18. Os Avios só poderão ser utilizados de acordo com as condições estabelecidas em cada momento com as companhias associadas ao Programa. No caso de Iberia, Iberia Express e Iberia Regional/Air Nostrum, assim como nos restantes Parceiros Aéreos, existem diversas tarifas onde se podem usar os Avios, com diferentes condições de uso (“Classe Azul”, “Classe Turista Completa” e “Classe Business”).

19. Só se poderão utilizar os Avios em voos da Vueling com código Iberia (IB5XXX), aplicando-se a tabela de utilização de Avios em vigor correspondente à tarifa “Classe Azul”.

A reserva e emissão dos bilhetes com utilização de Avios em voos da Vueling com código Iberia será imediata e todas as reservas funcionarão como reservas independentes ainda que usem voos em ligação operados pela Iberia. Os gastos de gestão e outras taxas que possam aplicar-se serão contabilizados de forma independente na Vueling.

20. As viagens a realizar com débito de Avios, em Companhias de Iberia, Iberia Express ou Iberia Regional/Air Nostrum em combinação com uma Companhia da Aliança **oneworld** ou outro Parceiro Aéreo, ou apenas numa das Companhias Participantes do Programa, estarão sujeitas às condições estabelecidas em cada momento com as referidas companhias.

21. A validade do bilhete será de um (1) ano máximo desde a data de emissão do mesmo. Os bilhetes com utilização de Avios roubados, extraviados ou destruídos terão o mesmo

tratamento que os bilhetes de pagamento. A indemnização por recusa de embarque para estes bilhetes estará regida pelas normas em vigor em cada momento para os passageiros com bilhete comprado.

22. A Iberia e os restantes Parceiros Aéreos reservam-se o direito de estabelecer, em qualquer momento, um leque limitado de lugares de avião disponibilizado para a emissão de bilhetes com débito de Avios.

23. Nas viagens a realizar com utilização de Avios, quando estiverem incluídas Companhias pertencentes à Aliança oneworld (Iberia e mais Companhias oneworld, ou, duas ou mais Companhias oneworld diferentes da Iberia) a única condição requerida é que o ponto de partida e de destino final sejam o mesmo (poder-se-ão incluir até 8 cupões de voo). Se, para aceder ao destino final, forem necessários vários pontos intermédios, é permitido que os ditos pontos não sejam os mesmos.

Os bilhetes que contenham um trajeto em alguma das Companhias oneworld e/ou acordos bilaterais não admitem alterações nem reembolsos. Caso se trate de trajetos de Iberia, Iberia Express ou Iberia Regional/Air Nostrum, em princípio, admitir-se-á a alteração de rota sempre que não se tenha voado nenhum cupão (um trajeto do bilhete). Essa alteração será realizada através da anulação do bilhete e emissão de um novo. Não obstante o anterior, o Programa reserva-se o direito de incluir classes especiais de bilhetes com utilização de Avios, em que não se permitirá alterações de trajetos, anulações ou outras condições que se especificarão na tabela. As condições inerentes a cada bilhete com débito de Avios serão mantidas atualizadas em iberia.com.

24. Todas as reservas de voo com débito de Avios serão exclusivamente realizadas na página web iberia.com ou qualquer outro meio disponibilizado pela Iberia.

25. A emissão de um bilhete com débito de Avios em voos operados por Iberia, Iberia Express ou Iberia Regional/Air Nostrum ou qualquer outro Parceiro Aéreo poderá efetuar-se através de iberia.com ou qualquer meio disponibilizado pela Iberia.

26. Nos Escritórios de Vendas da Iberia, o bilhete só será entregue ao cliente ou pessoa autorizada por este, com consulta prévia do seu saldo de Avios e assinatura do correspondente comprovativo.

27. No momento de se apresentar no balcão de check-in com um bilhete com utilização de Avios, o cliente, beneficiário ou acompanhante, se for o caso, deverá identificar-se através de documento que faça a acreditação da sua identidade emitido pelo país da sua nacionalidade, se assim for requerido pelo agente de check-in.

A falta de acreditação suficiente impedirá o acesso ao voo.