

Conditions générales «E-Smiles»

1 - Objet

1.1 Le programme "E-Smiles", géré par AIR ANTILLES, est un programme de fidélité de passagers aériens qui a pour objet d'attribuer à ses Adhérents un crédit de Miles, ci-après nommés Miles, d'après un barème préétabli et conformément aux conditions et limitations énoncées ci-après, en fonction des vols effectués par l'Adhérent sur les lignes d'AIR ANTILLES.

1.2 En fonction du nombre de Miles acquis et accumulés par l'Adhérent, celui-ci pourra obtenir des billets primes sur AIR ANTILLES et/ou chez les Partenaires, en fonction d'un barème préétabli et selon les conditions et limitations énoncées ci-dessous.

2 - Participation au programme "E-Smiles"

2.1 La participation au programme "E-Smiles" est gratuite.

Peuvent participer toutes les personnes physiques âgées de 12 ans et plus, ayant leur adresse habituelle dans un des pays où le programme est applicable

2.2 Les personnes morales ne peuvent pas participer au programme.

Les employés, dirigeants et leurs ayant-droits de toutes Compagnies aériennes, d'agences de voyages ou exerçant une activité de Tour Operator ne peuvent y adhérer.

2.3 Toute personne souhaitant adhérer au programme "E-Smiles" et présentant les conditions requises doit remplir une demande d'adhésion personnelle signée au programme "E-Smiles" (signature du tuteur ou de l'administrateur légal si cette personne est mineure).

2.4 Toute personne demandant l'adhésion à ce programme est réputée avoir pris connaissance et accepter les présentes Conditions générales, qui restent par ailleurs disponibles sur simple demande auprès de AIR ANTILLES.

2.5 Il n'est accepté qu'une adhésion par personne.

2.6 AIR ANTILLES se réserve le droit de refuser l'adhésion de toute personne qui ne répondrait pas aux critères pour participer au programme.

2.7 Toute personne dont l'adhésion aura été acceptée par AIR ANTILLES disposera d'un compte personnel, d'un numéro d'identification individuel et d'un code personnel permettant l'accès aux services commerciaux et Internet.

Ce numéro d'identification pourra être inscrit sur les formulaires avec carte pré-numérotée, ou communiqué directement par Internet dans le cas d'une inscription via le site d'AIR ANTILLES.

Ce numéro devra être communiqué au préalable pour toute demande de renseignement sur le compte.

2.8 Tout changement d'adresse, de nom, ou toute autre indication pouvant être nécessaire devra être notifié dans les meilleurs délais par écrit à AIR ANTILLES qui pourra demander toutes pièces justificatives jugées nécessaires. L'Adhérent garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète.

2.9 La participation au programme "E-Smiles" est effective lors de la première utilisation du numéro d'identification sur une prestation aérienne donnant droit à des Miles.

2.10 L'adhérent aura accès à toute information sur le programme "E-Smiles".

La carte " E-Smiles " définitive sera émise et adressée à l'Adhérent à son adresse personnelle ou remise en main propre après le 2^{ème} voyage sur les vols d'Air Antilles.

2.11 Les Adhérents des programmes e-coupons d'AIR ANTILLES ne sont pas automatiquement Adhérents du programme " E-Smiles ".

3 - Conditions d'application et capitalisation de Miles

3.1 Le Mile est l'unité de calcul du programme "E-Smiles"

3.2 Il est ouvert pour chaque Adhérent un compte personnel au crédit duquel sont portés les Miles obtenus.

3.3 Pour chaque vol intégralement payé (et dont le montant du prix a été effectivement encaissé) et effectué à un tarif et sur une liaison permettant l'accumulation de Miles à la date du voyage inscrite sur le titre de transport, l'Adhérent voit son compte crédité d'un certain nombre de Miles ; ce nombre est fonction :

- de la distance, du montant minimum de Miles fixé pour la distance séparant le point de départ du lieu d'arrivée indiqués sur le billet ou du montant forfaitaire de Miles indiqué dans la documentation "E-Smiles". les Miles inscrits au crédit du compte de l'Adhérent sont fonction de la distance entre le lieu de départ et la destination finale du voyage ou du montant forfaitaire de Miles indiqués dans la documentation "E-Smiles". Pour les vols avec correspondance et changement d'appareil ou de numéro de vol, les Miles sont calculés sur la base des divers trajets partiels,
- de la classe de transport dûment acquittée pour le voyage, quelle que soit la classe de transport dans laquelle le voyage aura été effectué.

3.4 Les vols et les tarifs permettant l'accumulation de Miles sont déterminés par AIR ANTILLES, et pourront être modifiés sans préavis avec application immédiate.

3.5 Les miles seront crédités sur le compte de l'Adhérent à condition qu'il ait signalé son numéro d'identification lors de la réservation et de l'émission de son billet ou lors de l'enregistrement de son vol

3.6 Les Miles de l'Adhérent seront crédités sur son compte, indépendamment de la personne ayant payé le billet.

3.7 Dans le cas où l'Adhèrent est également membre d'un autre programme de fidélisation auquel participerait la compagnie AIR ANTILLES, le compte de l'Adhèrent ne pourra être crédité pour un même vol dans les deux programmes à la fois (sauf dispositions contraires communiquées à l'Adhèrent).

3.8 L'utilisation de la carte "E-Smiles" est réservée exclusivement à son titulaire.

Le compte, ainsi que les Miles obtenus par l'Adhèrent ne peuvent en aucun cas être transférés, légués, cédés ou combinés à titre gratuit ou onéreux avec le compte ou les Miles de toute autre personne, participant ou non à ce programme ou avec tout autre compte dont l'Adhèrent pourrait être titulaire (sauf dispositions contraires communiquées à l'Adhèrent). De même, les Miles ne peuvent être convertis en espèces.

3.9 En aucun cas, des Miles ne pourront être accordés à un Adhèrent voyageant avec un billet gratuit (sauf spécifications contraires).

Par ailleurs, les primes "E-Smiles" ne peuvent donner lieu à l'obtention de Miles.

3.10 Chaque Adhèrent devra s'assurer personnellement (via son accès Internet) que les Miles qu'il a obtenus ont bien été crédités sur son compte. Dans le cas où l'Adhèrent affirme que les Miles qu'il a obtenus n'ont pas été crédités sur son compte alors qu'il avait bien respecté les procédures de signalement, il devra adresser à AIR ANTILLES tout justificatif (copie du billet ou "mémo voyage" pour un billet électronique-, original de la carte d'accès à bord), dans les 6 mois suivant la date à laquelle le vol ou la prestation a été effectué.

Si sa réclamation est justifiée, les Miles seront alors crédités avec effet rétroactif.

3.11 Les billets et coupons perdus, non utilisés, remboursés ou périmés ne donnent droit à aucun crédit de Miles.

3.12 Les Miles ne sont pas octroyés à l'Adhèrent lorsque des raisons indépendantes de la volonté des transporteurs (y compris les annulations pour faits de grèves internes ou externes ou pour des raisons de sécurité) ont entraîné l'annulation des vols des Compagnies aériennes participant au programme.

3.13 AIR ANTILLES se réserve à tout moment le droit d'exiger tout justificatif concernant l'accumulation de Miles.

3.14 AIR ANTILLES se réserve le droit de débiter le compte de tout Adhèrent ayant des Miles indûment crédités

3.15 Pour les nouveaux Adhérents, un crédit rétroactif est possible sans être pour autant une obligation sur présentation de l'original des souches passagers et talon de carte d'embarquement, pour des vols effectués jusqu'à 6 mois avant la date d'adhésion.

3.16 Les Miles obtenus par l'Adhèrent du programme " E-Smiles " ont une durée de validité de 36 mois décomptés à partir de la fin du mois au titre duquel une prestation génératrice de Miles a été réalisée.

3.17 Le programme E-Smiles ouvre droit à un crédit automatique de miles selon le barème en vigueur, si et uniquement si la réservation initiale a été effectuée via le système de réservation AIR ANTILLES en ligne ou dans une Agence de Voyages agréée utilisant ce système, à l'exclusion de tout autre canal de réservation (Systèmes de réservation et distribution, sites externes de revendeurs ou consolidateurs) et

sous réserve que le numéro d'adhérent ait été correctement renseigné dans le dossier de réservation initiale. Dans le cas contraire, il ne sera pas possible de procéder à une quelconque régularisation.

4 – Niveau de participation

4.1 Trois niveaux de participation sont ouverts aux Adhérents :

- GREEN,
- GOLD,
- PLATINIUM.

Le premier niveau est le niveau GREEN.

Pour accéder au niveau GOLD, l'Adhérent doit accumuler dans une période de 12 mois précédents le mois de la qualification 30.000 (trente mille) Miles.

Pour accéder au niveau PLATINIUM, l'Adhérent doit accumuler dans une période de 12 mois précédents le mois de la qualification 60.000 (soixante mille) Miles.

4.2 Le nombre de Miles "Qualifiants" ou de voyages nécessaires pour accéder au statut supérieur (GOLD ou PLATINIUM) est susceptible d'être modifié à tout moment sans préavis.

4.3 La qualification des Adhérents a lieu 2 fois par an, en décembre et en juin, le passage au niveau supérieur est automatique à la fin du mois suivant la qualification. Le passage au niveau supérieur est défini pour un an.

En cas d'accès au niveau supérieur, une nouvelle carte est expédiée aux Adhérents du programme. La perte du niveau GOLD ou PLATINIUM d'un Adhérent est validé si le nombre de Miles qualifiants défini au barème en vigueur n'a pas été atteint pendant deux périodes de qualifications consécutives à l'accès au niveau GOLD ou PLATINIUM.

4.4 Les avantages liés au niveau GOLD et PLATINIUM sont :

- des primes bonifiées selon barème en vigueur,
- la priorité sur les listes d'attente à la réservation et à l'enregistrement,
- l'accès à un comptoir d'enregistrement prioritaire,
- Une franchise bagage gratuite supplémentaire, (1 pièce jusqu'à 30kg pour les adhérents GOLD et 2 pièces jusqu'à 32kg pour les Adhérents PLATINIUM)
- une étiquette prioritaire pour la livraison des bagages de soute,
- un traitement prioritaire en cas d'irrégularité.

5 - Communication

Un relevé de compte en ligne est disponible en temps réel sur le site internet AIR ANTILLES. Aucun relevé de compte ne sera fourni à l'adhérent sous une forme imprimée

Les coordonnées de chaque Adhérent pourront être utilisées à des fins marketing pour des offres spéciales, sauf notification expresse de sa part.

6 - Octroi de primes - Débit du Compte

6.1 Les primes "E-Smiles" consistent en des billets d'avion principalement sur les lignes opérées par AIR ANTILLES ou ses partenaires participant au programme.

6.2 La liste des primes offertes ainsi que leurs conditions de validité, d'annulation et le cas échéant de modification figurent dans la documentation "E-Smiles" et/ou sont disponibles auprès d'AIR ANTILLES. Le nombre de Miles requis pour l'obtention de chaque prime est disponible auprès d'AIR ANTILLES ou sur le site web de la compagnie

6.3 AIR ANTILLES se réserve le droit de modifier les conditions d'obtention de toutes primes, notamment le nombre de Miles nécessaires et d'annuler toute offre de prime sans préavis avec effet immédiat.

6.4 Lorsque l'Adhérent a accumulé un nombre suffisant de Miles en cours de validité pour avoir droit à une prime, il peut demander cette prime par internet uniquement via son accès personnel, en précisant le bénéficiaire, conformément aux procédures l'émission des primes.

Les procédures de réservation et de demande de prime pourront être modifiées à tout moment par AIR ANTILLES.

6.5 Seuls les Miles en cours de validité enregistrés sur le compte de l'Adhérent au moment de la demande déterminent la situation de son compte. Toute demande de prime incluant des Miles arrivant à péremption doit être reçue à AIR ANTILLES au plus tard 30 jours avant la date de péremption effective de ces Miles, sauf spécification contraire. Les procédures de réservation et de demande de prime sont indiquées dans la documentation "E-Smiles"

La mise en liste d'attente n'est pas autorisée.

6.6 Seul l'Adhérent est habilité à effectuer une demande de prime. Si l'Adhérent est un incapable juridique (mineur ou majeur), la demande de prime doit être effectuée et signée par le tuteur ou l'administrateur légal.

6.7 Dès traitement de la demande de prime le compte de l'Adhérent est débité du nombre de Miles correspondant à la prime demandée, selon le barème en vigueur à la date de la demande.

6.8 Une fois le billet ou le certificat de prime émis, certaines modifications sont autorisées s'il s'agit d'un vol AIR ANTILLES (code 3S), et ce dans la limite de validité du billet ; sauf spécifications contraires précisées dans la documentation "E-Smiles", ces modifications sont payantes. Les procédures de modification sont communiquées aux Adhérents. Toutefois, une fois le billet émis, il ne sera en aucun cas autorisé un changement de bénéficiaire et/ou de destination (sauf spécifications contraires). Toute annulation de vol du fait de l'Adhérent entraînera sans délai une nouvelle réservation (sauf conditions spécifiques).

6.9 La validité des primes est de 12 mois à compter de la date d'émission de la prime, à l'exception des primes relevant d'une offre promotionnelle spécifique ou d'un marché spécifique (selon communication locale).

6.10 La délivrance des primes est soumise à la réglementation du programme "E-Smiles". Il incombe à chaque Adhérent de s'informer de la réglementation du programme afin de bien connaître ses droits et ses responsabilités. Les certificats de prime ou le billet prime une fois émis sont incessibles et indivisibles, et les primes ou les certificats de prime ne peuvent en aucun cas être décernés à titre rétroactif, avoir une valeur de remboursement ou d'échange, être remboursés ou échangés, être transférés, être vendus ou monnayés sous quelque forme que ce soit, être remplacés en cas de perte, de vol, de destruction ou d'utilisation partielle.

6.11 Le bénéficiaire des primes est seul responsable du règlement de toutes les taxes ou tous impôts applicables aux primes octroyées par le programme, ainsi que de la communication de l'obtention de ces primes aux autorités gouvernementales concernées. A cet égard, l'Adhérent devra acquitter toutes les taxes de sûreté et taxes aéroportuaires, et ceci quel que soit le bénéficiaire de la prime.

6.12 Les primes non utilisées même partiellement ne sont pas remboursables. En cas d'annulation préalable, les primes sont susceptibles d'être modifiées selon les conditions précisées dans la documentation "E-Smiles".

6.13 L'Adhérent est seul responsable de l'utilisation des primes, qu'elles soient utilisées par lui ou par un tiers.

6.14 Dans le cas où une prime aurait été indûment refusée, la responsabilité d'AIR ANTILLES sera limitée à la valeur de cette prime. Toute indemnisation ne pourra être effectuée que sous la forme d'une prime de valeur équivalente.

6.15 Après émission, un billet prime n'est ni remboursable sous quelque forme que ce soit. Il peut dans certains cas être modifié seulement avant le départ moyennant le paiement des pénalités en vigueur, soit au 1er Juillet 2015, 20€ par trajet. Après le départ en cas de non présentation du passager sur le vol, le billet et sa valeur en miles correspondante sont totalement perdus.

Billets Primes

Une prime billet d'avion est appelée "billet prime".

Les billets primes sont émis au nom de l'Adhérent et/ou au nom de toute autre personne physique désignée par l'Adhérent au moment de la demande du billet prime.

Un bénéficiaire ayant droit à une réduction particulière (bébé, enfant, étudiant, personne âgée, etc.) ne pourra pas bénéficier d'une réduction du nombre de Miles nécessaires à l'octroi d'un billet prime.

L'Adhérent a accès aux primes sur AIR ANTILLES aux conditions définies dans la documentation "E-Smiles".

L'accès à ces primes dépend du nombre de sièges réservés au programme "E-Smiles". AIR ANTILLES est seul juge du nombre de sièges disponibles à cet effet.

Aucune réclamation de passagers ne sera acceptée, même dans le cas d'un vol non complet.

Le billet prime sous forme de billet électronique sera envoyé à l'adresse email déclarée par l'Adhérent auprès de "E-Smiles". Dans le cas spécifique des billets émis en agence AIR ANTILLES, l'Adhérent devra présenter sa Carte "E-Smiles" ainsi que sa demande de prime signée. Si la personne venant retirer le billet prime n'est pas l'Adhérent, elle devra fournir, à chaque retrait, en plus de la Carte "E-Smiles" de l'Adhérent (ou d'une copie) et d'une pièce d'identité du titulaire de la Carte, l'original de la demande de prime ainsi qu'une attestation signée de l'Adhérent lui autorisant le retrait. Cette procédure pourra être modifiée ou suspendue à tout moment par AIR ANTILLES.

Un billet prime ne peut être utilisé pour un transport sur civière, pour un siège bébé, l'accompagnement d'un enfant par une hôtesse ou le bénéficiaire d'un siège supplémentaire.

7 - Divers

7.1 AIR ANTILLES est susceptible d'élargir son programme "E-Smiles" en y intégrant d'autres Partenaires. AIR ANTILLES informera alors les Adhérents de l'intégration et des conditions de ces nouveaux partenariats.

7.2 Tout Adhérent fera son affaire d'informer tout tiers ou toute personne morale payant les billets d'avion ou les services crédités, sur les Miles et les avantages obtenus avec le programme "E-Smiles".

7.3 Tout Adhérent constatant la perte et/ou le vol de sa Carte "E-Smiles" devra en informer immédiatement AIR ANTILLES par écrit. AIR ANTILLES décline toute responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de cette Carte.

7.4 AIR ANTILLES se réserve le droit d'exclure du programme "E-Smiles" tout Adhérent qui aurait fait un usage abusif des avantages qui lui étaient attribués en vertu du programme, aurait fait des fausses déclarations, aurait utilisé frauduleusement des titres de transport AIR ANTILLES, n'aurait pas accumulé de Miles pendant 36 mois consécutifs, ou qui ne respecterait pas les présentes conditions générales et/ou les Conditions Générales de Transport en vigueur. La personne exclue peut l'être pour toute adhésion ultérieure. En cas de décès d'un Adhérent, AIR ANTILLES procédera à la clôture du compte

En cas d'exclusion et/ou de clôture de compte, tous les droits attachés aux Miles accumulés jusqu'alors sont perdus, sans que l'Adhérent ou tout tiers/ayant droit ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. La carte devra être restituée.

7.5 Les législations de certains pays sont susceptibles d'imposer des restrictions quant aux conditions d'application et/ou de participation au programme "E-Smiles". Pour être en conformité avec ces législations, AIR ANTILLES sera en droit d'appliquer immédiatement les nouvelles instructions légales et de modifier son programme en conséquence, sans préavis.

7.6 Les primes aériennes sont soumises aux Conditions générales de transport en vigueur.

AIR ANTILLES décline toute responsabilité quant aux dommages causés, lors de l'utilisation d'une prime, à l'exclusion des dommages survenus lors du transport pour lesquels la responsabilité du transporteur est régie par la Convention de Varsovie ou par les lois françaises s'il s'agit de transports domestiques.

7.7 L'Adhérent sera responsable de toute réclamation éventuelle de tiers, y compris les autorités fiscales, liée à sa participation au programme "E-Smiles".

7.8 AIR ANTILLES se réserve le droit de modifier à tout moment, sans préavis, le présent programme (règlement, conditions de participation, valeur totale ou partielle des Miles acquis à tout moment, durée de validité des Miles, obtention des primes, barème des primes), dans le cadre des textes en vigueur.

7.9 AIR ANTILLES se réserve le droit d'annuler ce programme avec préavis de 3 mois adressé aux Adhérents. En cas d'annulation du programme, aucun Mile nouveau ne pourra être accumulé à compter de la date d'annulation communiquée.

7.10 L'Adhérent est en droit de ne plus participer au programme "E-Smiles". Il devra alors le notifier par écrit à AIR ANTILLES et restituer sa Carte. Les Miles accumulés ou transférés seront perdus.

7.11 Les réponses des Adhérents aux questions relatives à l'adhésion sont facultatives. Les données relatives au déplacement seront conservées au minimum pendant la durée de validité des Miles. Ces données seront, sauf opposition de l'Adhérent, conservées pendant deux années supplémentaires afin que l'Adhérent puisse être informé des nouveautés du programme "E-Smiles". En application de la loi du 6 janvier 1978, un droit d'accès et de rectification aux dites informations est assuré.

7.12 En cas de divergence sur l'interprétation des Conditions générales du programme et de toute documentation, la loi française sera seule applicable pour l'exécution du contrat et les tribunaux de Pointe à Pitre (Guadeloupe) seront seuls compétents pour trancher tout différend concernant ce programme.