

# Algemene voorwaarden

*De algemene voorwaarden zijn per 11 januari 2019 aangepast*

## Inleiding

De volgende algemene voorwaarden zijn van toepassing op het Air Miles spaarprogramma van de besloten vennootschap Loyalty Management Netherlands B.V. gevestigd te (2132 JH) Hoofddorp aan de Polarisavenue 81, ingeschreven bij de Kamer van Koophandel onder nummer 34089332 (hierna: Air Miles).

Met het Air Miles spaarprogramma kun je punten sparen voor het verkrijgen van bepaalde producten en diensten. Dit doe je met je Air Miles kaart. Door het gebruik van deze kaart verklaar je kennis te hebben genomen van deze algemene voorwaarden en ga je akkoord met de toepassing ervan op de overeenkomst inzake het Air Miles spaarprogramma tussen jou en Air Miles. Air Miles raadt jou aan om deze algemene voorwaarden zorgvuldig door te lezen voor je begint met sparen. Lees deze voorwaarden geregeld na op [airmiles.nl](http://airmiles.nl) in verband met eventuele wijzigingen. Substantiële wijzigingen van deze algemene voorwaarden zullen op [airmiles.nl](http://airmiles.nl) worden gepubliceerd. Ook via andere kanalen zal Air Miles zich ervoor inspannen jou van wijzigingen op de hoogte te stellen.

## Algemeen - Air Miles spaarprogramma

Als deelnemer aan het Air Miles spaarprogramma kun je o.a. op vertoon van jouw Air Miles kaart sparen bij de aan het Air Miles spaarprogramma deelnemende partners. Deze partners bepalen zelf hoeveel en onder welke voorwaarden je Air Miles kunt sparen bij de aankoop van bepaalde producten of diensten. Air Miles worden in ieder geval niet verstrekt bij aankoop van cadeau-/waardebonnen of koop-/spaarzegels, artikelen waar wettelijk geen korting op gegeven mag worden en bij producten die (volledig) met Air Miles verkregen zijn. Eventuele geschillen hierover dien je aan de betreffende deelnemende partner te overleggen. De Air Miles drukken het aantal punten uit dat nodig is voor het verkrijgen van producten of diensten. De door jou gespaarde Air Miles kun je inwisselen bij de deelnemende partners voor producten of diensten tegen het daarbij aangegeven aantal Air Miles en - indien van toepassing - met een bijbetaling.

## Aanschaf

De Air Miles kaart zit in een deelname-envelop die te koop is bij de deelnemende partners. Je kunt ook op [airmiles.nl](http://airmiles.nl) een deelname-envelop bestellen en naar je adres laten sturen.

## Inschrijving

Iedere particulier met een correspondentieadres in de Benelux of Duitsland kan zich inschrijven op [airmiles.nl](http://airmiles.nl). Air Miles opent vervolgens op jouw naam een Air Miles saldo, waarop gespaarde en ingewisselde Air Miles worden bij- en afgeschreven.

## Air Miles kaart

Na ontvangst van de Air Miles kaart dien je jouw handtekening te zetten op de achterkant van de kaart. Een Air Miles kaart is persoonlijk en niet overdraagbaar. Het is mogelijk om met meerdere personen samen te sparen voor een gezamenlijk saldo. Dit kun je aangeven op [airmiles.nl](http://airmiles.nl). Alle rechten met betrekking tot de Air Miles kaart zijn eigendom van Air Miles.

## Sparen & Inwisselen

Naast het sparen van Air Miles kun je met jouw Air Miles kaart ook bepaalde producten of diensten bij de deelnemende partners en aanbieders verwerven. Dit betekent dat je met jouw Air Miles kaart direct over uw Air Miles beschikt. De Air Miles kaart heeft dus een waarde. Bij het inwisselen van uw Air Miles kunnen daarom extra gegevens van de kaarthouder worden gevraagd. Bij het bestellen via internet worden jouw inloggegevens gevraagd. Indien de verstrekte identificatiegegevens niet overeenkomen met de gegevens zoals in ons bestand zijn opgenomen wordt de transactie geweigerd. Ook kan de Air Miles kaart worden ingenomen. Daarnaast behouden de partners en aanbieders zich het recht voor om naar een identificatiebewijs te vragen of een telefonische autorisatie bij Air Miles aan te vragen. Air Miles, de partners en de aanbieders behouden zich het recht voor om een transactie te weigeren. Aan het hierboven gestelde kunnen geen rechten worden ontleend.

## Verlies & diefstal

In geval van verlies of diefstal van jouw Air Miles kaart(en) adviseren wij je onmiddellijk jouw Air Miles kaart te blokkeren. Dit kan via [airmiles.nl](http://airmiles.nl) of telefonisch (085-0022209, lokaal tarief) via de sprekende computer van Air Miles klantenservice. Zodra jouw Air Miles kaart is geblokkeerd, kun je deze niet meer gebruiken om in te wisselen en dien je een nieuwe Air Miles kaart aan te schaffen. Bij verlies of diefstal ben je als spaarder tot het moment van blokkering verantwoordelijk en aansprakelijk voor de schade die voortvloeit uit het gebruik van jouw Air Miles kaart. Na blokkering is Air Miles hiervoor verantwoordelijk en aansprakelijk. Als je jouw Air Miles kaart blokkeert, geldt dit ook voor de Air Miles kaarten met hetzelfde nummer behorend bij jouw Air Miles saldo. Je dient dus al deze Air Miles kaarten te vernietigen en een nieuwe Air Miles kaart aan te schaffen. Eventuele medespaarders kunnen zelf een deelname-envelop aanschaffen en gebruik maken van de optie 'Koppelen' op [airmiles.nl](http://airmiles.nl).

## Air Miles saldo

Voor jouw actuele spaar- en inwisseloverzicht kun je terecht op [airmiles.nl](http://airmiles.nl). Indien je van mening bent dat het Air Miles overzicht onjuistheden bevat, dan kun je contact opnemen met

de betreffende deelnemende partner of de aanbieder waar werd ingewisseld. Raadpleeg de site van de deelnemende partner voor de contactgegevens.

## Air Miles sparen en afronding

De door jou gespaarde Air Miles worden vastgesteld op basis van de door jou volledig bestede bedragen/hoeveelheden per periode. Het aantal toe te kennen Air Miles wordt naar beneden afgerond naar hele eenheden. Deze bedragen/hoeveelheden en de periode zijn afzonderlijk vastgesteld door de deelnemende partners.

## Air Miles en goede doelen sparen of doneren

Air Miles stelt jou in de gelegenheid voor Air Miles geselecteerde goede doelen te sparen of te doneren. Indien je spaart voor een goed doel, schenk je alle Air Miles aan het goede doel. Je kunt dit aangeven via [airmiles.nl](http://airmiles.nl). Indien je doneert, ken je via [airmiles.nl](http://airmiles.nl) eenmalig een door jou te bepalen aantal Air Miles toe aan één of meerdere van de geselecteerde goede doelen. Op [airmiles.nl](http://airmiles.nl) of via Air Miles klantenservice (085-0022209, lokaal tarief) kun je informeren voor welke doelen je kunt sparen of aan welke goede doelen je kunt doneren.

## Het inwisselen van Air Miles

Je hebt recht de op jouw Air Miles saldo bijgeschreven Air Miles in te wisselen voor producten of diensten die Air Miles of de deelnemende partners en andere aanbieders op dat moment aanbieden. De op jouw Air Miles saldo bijgeschreven Air Miles kunnen alleen door jou als Air Miles kaarthouder worden ingewisseld. Hiervoor dien je je handtekening op jouw Air Miles kaart te zetten en over uw identificatiegegevens te beschikken. Wanneer medespaarders ook Air Miles willen inwisselen, dienen zij te beschikken over een Air Miles kaart gekoppeld aan het gezamenlijke saldo en hun identificatiegegevens zoals bij Air Miles bekend. Het is niet toegestaan Air Miles te verkopen of te ruilen. Je kunt Air Miles van jouw saldo overschrijven naar saldi van andere personen op [airmiles.nl](http://airmiles.nl). De Air Miles kunnen niet worden ingewisseld tegen contant geld. Door middel van diverse communicatiekanalen houdt Air Miles je op de hoogte van de producten of diensten die je, afhankelijk van de beschikbaarheid, kunt verkrijgen. Daar kun je ook lezen hoeveel Air Miles je nodig hebt en welke voorwaarden daarbij van toepassing zijn. Indien je voor een bepaald product of dienst niet voldoende Air Miles hebt, is het bestellen van het door jou gewenste niet mogelijk. Op het inwisselen van Air Miles zijn, naast deze algemene voorwaarden van Air Miles, altijd de Air Miles boekings- en bestelvoorwaarden, waarvan onderaan deze algemene voorwaarden een samenvatting is opgenomen, en de algemene voorwaarden van de betreffende aanbieder van de producten of diensten van toepassing.

## Het boeken/reserveren van reizen en uitstapjes

Op het moment dat je bij Air Miles (direct of indirect) een boeking en/of reservering maakt voor reizen en/of uitstapjes is de reservering en/of bestelling bindend. Dit betekent dat je de

kosten (inclusief de verschuldigde Air Miles) van de reis of het uitstapje op dat moment aan ons verschuldigd bent als de boeking en/of reservering door ons of door één van de aanbieders gehonoreerd wordt. Naast deze algemene voorwaarden zijn de boekingsvoorwaarden van de betreffende aanbieder van toepassing. Bij annulering van een reservering of bestelling vervallen alle Air Miles en vindt er geen restitutie van Air Miles plaats.

## Aansprakelijkheid

Air Miles, de deelnemende partners en aanbieders erkennen geen aansprakelijkheid voor ongeautoriseerd gebruik van jouw Air Miles kaart, frauduleus inwisselen van Air Miles of voor de gevolgen van een vertraging bij het bestellen van Air Miles kaarten, anders dan bepaald onder het hoofdstuk 'AIR MILES KAART'. Ook als je spaart voor het goede doel kunnen wij geen aansprakelijkheid erkennen voor eventuele schade die hieruit voortvloeit. Indien je vermoedt, dan wel redelijkerwijs hebt kunnen vermoeden, dat er een foutieve bij- of afschrijving van Air Miles heeft plaatsgevonden dan ben je verplicht dit te melden aan de desbetreffende deelnemende partner. Wanneer je de onterecht verkregen Air Miles inwisselt, bent je verplicht aan Air Miles een schadevergoeding te betalen ter hoogte van de waarde van de aangeschafte producten, diensten, reizen, uitstapjes of geschenken.

## Wijzigingen

Air Miles behoudt zich het recht voor om in voorkomende gevallen bepaalde producten of diensten als inwisselaanbod in te trekken, deze te wijzigen of daaraan nieuwe toe te voegen. Wij zullen je hiervan zo goed als mogelijk op de hoogte houden. Tevens behouden wij ons het recht voor het benodigde aantal Air Miles (en indien van toepassing het bedrag van bijbetaling) dat voor product of dienst ingewisseld moet worden, te wijzigen.

## Beëindiging deelname

Je bent te allen tijde gerechtigd jouw deelname aan het Air Miles spaarprogramma te beëindigen. Dat kun je doen door onze afdeling klantenservice telefonisch (085-0022209, lokaal tarief) of per e-mail via [airmiles.nl](mailto:airmiles.nl) daarvan in kennis te stellen, waarbij je de Air Miles kaarten op milieuvriendelijke wijze kunt vernietigen. Na beëindiging kunnen geen Air Miles meer op jouw saldo c.q. op het saldo van het eventueel door jou gekozen goede doel door jou worden bij- of afgeschreven en vervallen alle Air Miles van jouw Air Miles saldo. Indien er gedurende een onafgebroken periode van negen maanden geen Air Miles op jouw saldo zijn bij- of afgeschreven, ontvangt je van Air Miles **een bericht** waarin je hierop geattendeerd wordt. Als er na bovengenoemde periode van negen maanden, gedurende een onafgebroken periode van drie maanden wederom geen Air Miles op jouw saldo zijn bij- of afgeschreven, zal Air Miles met onmiddellijke ingang, zonder voorafgaande kennisgeving, jouw saldo opheffen. De Air Miles op jouw saldo worden dan geannuleerd en kunnen niet meer worden besteed aan producten of diensten van aanbieders of deelnemende partners. Air Miles is gerechtigd, onder voorbehoud van al onze overige rechten, jouw inschrijving met onmiddellijke ingang te beëindigen en/of jouw Air Miles saldo en de daarop bijgeschreven Air Miles te annuleren in geval van bedrog, het verschaffen van onvolledige of onjuiste informatie, als je in strijd handelt met deze voorwaarden, als je misbruik maakt van de rechten

die je hebt als deelnemer aan het Air Miles spaarprogramma, of als je op enige andere wijze handelt zodat schade wordt berokkend aan Air Miles, de deelnemende partner of de aanbieder.

## Geldigheidsduur Air Miles

Gespaarde Air Miles hebben een geldigheidsduur van 5 jaar. Je wisselt altijd automatisch de Air Miles in die het eerst zouden vervallen. Wanneer gespaarde Air Miles gaan vervallen kun je zien in jouw saldo- en transactieoverzicht in je Mijn Air Miles account.

## Correspondentie/adreswijziging

Correspondentie met betrekking tot het Air Miles spaarprogramma zal worden gezonden naar het bij ons laatst geregistreerde post- of e-mailadres dat je aan ons hebt opgegeven. In geval van een adreswijziging dient de Air Miles kaarthouder dit op [airmiles.nl](https://airmiles.nl) of via het PostNL verhuisbericht door te geven onder vermelding van jouw oude- en nieuwe adresgegevens en jouw Air Miles kaartnummer.

## Persoonlijke gegevens

Jouw persoonsgegevens (onder andere: naam, adres, woonplaats, telefoonnummer) zijn opgenomen in ons bestand. Gegevens van jouw aankopen bij bepaalde aangesloten deelnemende partners zijn, in het kader van het sparen van Air Miles, tevens opgenomen in de bestanden van die bedrijven. Jouw gegevens zullen vertrouwelijk en conform de wet behandeld worden. Alle bovengenoemde bestanden zijn onder nummers 1017495 en 1346868 aangemeld bij het College Bescherming Persoonsgegevens te Den Haag. Wanneer je geen gerichte Air Miles aanbiedingen wilt ontvangen, kun je dat via de aankruisfunctie op [airmiles.nl](https://airmiles.nl) of telefonisch (085-0022209, lokaal tarief) aan onze klantenservice doorgeven. Voor het uitgebreide privacy statement verwijzen wij je naar ons **Privacy- en cookiebeleid**. Daarin staat omschreven welke persoonsgegevens in het kader van het Air Miles spaarprogramma worden verwerkt, hoe en voor welke doeleinden Air Miles en deelnemende partners met jouw persoonsgegevens omgaan en hoe je zich tegen bepaalde verwerkingen kunt verzetten.

## Klachten

Ondanks alle zorgvuldigheid die wij besteden aan onze service en het Air Miles spaarprogramma kan het voorkomen dat je niet tevreden bent. Jouw klacht kun je telefonisch (085-0022209, lokaal tarief) of via [airmiles.nl](https://airmiles.nl) kenbaar maken aan onze Klantenservice.

## Slotbepalingen

Air Miles is gerechtigd deze algemene voorwaarden te wijzigen en zal zich inspannen je van de wijzigingen op de hoogte te brengen. De nieuwe voorwaarden worden in ieder geval op [airmiles.nl](http://airmiles.nl) gepubliceerd. Na wijziging van de algemene voorwaarden gelden alleen de gewijzigde voorwaarden en vervallen de oude. Indien je het met de wijzigingen niet eens bent, kun je jouw deelname beëindigen zoals hiervoor bij beëindiging deelname is beschreven. Eventuele geschillen kunnen uitsluitend worden voorgelegd aan de bevoegde rechter in Nederland. Het Nederlands recht is van toepassing op het Air Miles spaarprogramma en deze algemene voorwaarden.

## Samenvatting Air Miles boekings- en bestelvoorwaarden

Bij bepaalde door Air Miles aangewezen partners en aanbieders kunnen Air Miles ter plaatse tegen producten of diensten worden ingewisseld. Daarbij zijn de algemene voorwaarden van de aanbieder van toepassing. Je wordt door een medewerker van deze bedrijven gevraagd identificatiegegevens te verstrekken, bijvoorbeeld postcode/huisnummer of geboortedatum. Indien de medewerker constateert dat de gegevens niet overeenkomen met de door jou opgegeven registratie in ons bestand, wordt de inwisseling van Air Miles geweigerd. Aan het al dan niet plaatsen van een (gelijkende) handtekening kan door een kaarthouder geen rechten worden ontleend. Bij het inwisselen van jouw Air Miles, via Air Miles, voor een product of dienst dient je in ieder geval rekening te houden met het volgende:

- Op alle producten of diensten zijn de algemene voorwaarden van de desbetreffende aanbieder en onze boekings- en bestelvoorwaarden van toepassing. Bij annulering vervallen de Air Miles en zal geen restitutie plaatsvinden.
- Bij het inwisselen van Air Miles voor enkele producten of diensten zijn reservering- of andere kosten van toepassing. In de boekings- en bestelvoorwaarden op [airmiles.nl](http://airmiles.nl) kun je daar alles over lezen.
- Om redenen van veiligheid kan niemand anders dan jij, als Air Miles kaarthouder, of iemand die beschikt over jouw gegevens, of iemand die samen met jou spaart jouw Air Miles inwisselen. De documenten of producten voor de door u geboekte aanbiedingen of geplaatste bestellingen worden uitsluitend naar het huisadres van de kaarthouder, zoals dat bij Air Miles is geregistreerd, verzonden, of wanneer het een e-ticket betreft naar het door jou aangegeven email adres verzonden.
- Veel van de Air Miles uitstapjes en/of reizen zijn afhankelijk van beschikbaarheid die is vastgesteld door de desbetreffende aanbieder. Het is daarom meestal niet mogelijk met een grote groep personen tegelijkertijd gebruik te maken van deze reizen en/of uitstapjes. Tevens kan het voorkomen dat via de reguliere verkoopkanalen uw uitstapje en/of reis nog wel beschikbaar is.