

Les Conditions sMiles

Le programme sMiles mis en place par la Compagnie Air Côte d'Ivoire est un programme de fidélisation des passagers aériens réguliers. Il a pour objet d'attribuer à ses adhérents un crédit de miles selon un barème préétabli et conformément aux conditions et limitations énoncées aux présentes conditions générales, en fonction des voyages effectivement accomplis sur les vols opérés par Air Côte d'Ivoire. Ces miles pourront par la suite être échangés contre des billets primes, des excédents bagages et d'autres types d'avantages selon les conditions énoncées ci-dessous.

On entend par vols opérés par Air Côte d'Ivoire les vols auxquels sont attribués des numéros de vol d'Air Côte d'Ivoire (HF), que ces vols soient opérés en direct par la Compagnie ou selon une autre formule (code share,...)

I - APPLICATION DU PROGRAMME sMiles

- 1- La participation au programme sMiles est gratuite et ouverte à toute personne physique âgée de 2 ans et plus, ayant son adresse habituelle dans un des pays où le programme est applicable et voyageant sur les vols Air Côte d'Ivoire avec des billets payants à tarif publié.
- 2- Le personnel d'Air Côte d'Ivoire ainsi que celui des agences de voyage ou tours opérateurs voyageant avec des billets gratuits ou à tarifs réduits ne pourra recevoir des miles pour ces voyages.
- 3- Toute personne souhaitant adhérer au programme sMiles et présentant les conditions requises doit le faire dans une agence Air Côte d'Ivoire ou auprès de son agent de voyage habituel. L'adhésion peut également se faire en ligne sur notre site www.aircotedivoire.com.
- 4- Toute personne demandant l'adhésion à ce programme est réputée avoir pris connaissance et acceptée les présentes dispositions générales.
- 5- Un (01) seul compte est nécessaire par voyageur. Ce compte ne peut être cédé, légué ou transféré avec tout autre compte du programme sMiles. En cas de doublons, une fusion des différents comptes sera faite afin de n'en conserver qu'un seul sur lequel seront regroupés les activités du membre.
- 6- Un numéro individuel d'identification et un mot de passe inaccessibles sont attribués à chaque adhérent. L'Adhérent recevra une documentation sur le programme et il disposera d'un compte personnel.
- 7- Tout changement d'adresse, de nom, ou toute autre indication pouvant être nécessaire devra être notifié dans les meilleurs délais par écrit, par e-mail ou effectué en ligne au service sMiles. L'adhérent garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète.

- 8- La souscription effective au programme intervient lors de la première utilisation du numéro permettant l'identification de l'adhérent. La carte physique ne peut être émise qu'après la prise en compte du 1er vol effectué avec Air Côte d'Ivoire. Elle demeure la propriété exclusive de la compagnie qui se réserve la faculté d'en exiger la restitution à tout moment.

II - CONDITIONS D'APPLICATION DES MILES

1- Le mile est l'unité de calcul du programme sMiles.

2- Les miles sont obtenus selon le barème défini pour chaque voyage réalisé sur les vols Air Côte d'Ivoire ou ceux de nos partenaires.

3- Il est ouvert, pour chaque adhérent, un compte personnel au crédit duquel sont portés les miles obtenus. Ce compte, ainsi que les miles obtenus par l'adhérent ne peuvent en aucun cas être cédés, légués ou combinés avec le compte ou les miles de toute autre personne participant ou non à ce programme.

4- Un relevé du crédit des miles est envoyé par e-mail à l'adhérent trimestriellement.

5- Ces dispositions s'appliquent individuellement et en aucun cas les membres d'une même famille ou d'une même société ne peuvent cumuler des miles sur un même numéro de compte.

6- Des miles ne pourront être accordés à un adhérent voyageant avec un billet gratuit ou bénéficiant d'une prestation de service gratuite.

7- Des miles pourront être portés au crédit de l'adhérent pour les vols et/ou des prestations antérieures à la date d'adhésion de l'adhérent et ce dans un délai de 6 mois.

8- Des miles ne pourront être accordés à un adhérent lorsque des raisons indépendantes de la volonté des transporteurs (y compris les raisons pour faits de grèves internes ou externes, pour des raisons de sécurité ou de force majeure) ont entraîné l'annulation des vols d'Air Côte d'Ivoire.

9- Chaque adhérent devra s'assurer personnellement que les miles qu'il a obtenus ont été bien crédités sur son compte. Dans le cas où l'adhérent affirme que les miles n'ont pas été crédités sur son compte alors qu'il avait bien respecté les procédures de signalement, il devra adresser au service sMiles tout justificatif (copie de la carte d'embarquement, numéro de réservation/billet) dans les 12 mois suivant la date à laquelle le vol a été effectué. Si sa réclamation est justifiée, les miles seront alors crédités.

10- Air Côte d'Ivoire se réserve le droit d'attribuer des miles supplémentaires à l'occasion de campagnes promotionnelles ponctuelles portées à la connaissance de l'adhérent en temps opportun.

11- Les miles obtenus à l'issue d'un voyage sont valables 5 ans (N+5 fin du mois) à compter de la date du voyage, sauf dispositions contraires communiquées aux adhérents. Les miles cumulés par l'adhérent seront perdus si pour une raison quelconque celui-ci ne pouvait participer au

programme. Aucune autre personne, quel que soit son titre ou lien de parenté avec l'adhérent, ne peut revendiquer ces miles.

12- Les billets et coupons perdus, non utilisés, remboursés ou périmés ne donnent droit à aucun crédit de miles.

III - LES PRIMES

1- Les primes sMiles consistent en des billets d'avion aller simple ou aller-retour en classe économique ou Business, des forfaits d'excédents de bagages de 10 kg cumulables 3 fois, des accès au salon VIP, des règlements de frais de pénalité, et toute autre prime désignée à cet effet par la compagnie ou par nos partenaires.

2- L'adhérent peut bénéficier de la prime de son choix sous réserve qu'il dispose d'un crédit suffisant sur son relevé de compte. Il peut demander cette prime via son compte en ligne, auprès d'une agence Air Côte d'Ivoire en remplissant et signant le formulaire de demande de prime ou en contactant le service client sMiles par email.

3- Seul l'adhérent est habilité à effectuer une demande de prime. Si l'adhérent est mineur, la demande de prime doit être signée par le tuteur légal. Dès le traitement de la demande, les miles utilisés viendront en déduction du crédit initial.

4- Toutes les primes sont accordées sous réserve de leur disponibilité et dans le respect des restrictions imposées par Air Côte d'Ivoire. La compagnie peut ponctuellement imposer une période pendant laquelle aucune prime n'est disponible.

5- Les miles nécessaires à l'obtention d'une prime sont débités du compte de l'adhérent conformément au barème en vigueur à la date de la demande.

6- Les billets primes

6-1 Le billet prime est établi en faveur de l'adhérent et/ou toute personne de son choix. La demande doit être faite au moins 48 heures avant la date de départ exclusivement auprès d'une agence Air Côte d'Ivoire. Une fois le billet émis, il ne sera en aucun cas autorisé un changement de bénéficiaire et/ou de destination. Cependant, après émission du billet, le 1^{er} changement de date est gratuit. Au-delà, des frais de 30 000 F s'appliquent par changement sur le réseau régional et 5 000 F sur le réseau domestique et ce pendant la période de validité de la prime. Toute annulation de vol initiée par Air Côte d'Ivoire entraînera une nouvelle réservation.

6-2 Le billet sera émis une fois la réservation confirmée, dans la classe allouée aux Billets Primes et selon la disponibilité des sièges.

6-3 Une fois émise, la prime de voyage est incessible et indivisible et ne peut en aucun cas être monnayée, remplacée en cas de perte, de destruction ou de vol, ou encore décernée à titre rétroactif.

6-4 La validité des billets primes est de 3 mois à partir de la date de voyage. Le surclassement pendant le vol n'est pas autorisé.

6-5 Ces billets pourront être mis à la disposition de l'adhérent dans l'agence ou représentation Air Côte d'Ivoire souhaitée ou envoyé par email.

6-6 Le bénéficiaire du billet prime est seul responsable du règlement des redevances ou taxes applicables au transport. Celles-ci varient selon les pays et les aéroports.

6-7 L'émission d'un billet prime au profit d'un passager pouvant justifier d'une réduction catégorielle ne peut en aucun cas impliquer une réduction de miles nécessaire à son obtention.

6-8 Pour voyager avec un enfant âgé de moins de deux ans, l'adulte voyageant avec un billet prime devra effectuer une réservation pour le bébé, aux conditions tarifaires de la compagnie.

6-9 Les Billet Primes ne pourront être utilisés pour le transport sur civières médicales ou pour bénéficier d'un siège supplémentaire.

7- Les excédents de bagages

7-1 La demande s'effectue au moins 48h avant la date de voyage exclusivement auprès d'une agence Air Côte d'Ivoire. Au départ d'Abidjan, elle peut s'effectuer le jour du vol auprès de l'agence de l'aéroport. La prime peut être établie en faveur de l'adhérent et/ou de toute personne de son choix.

7-2 L'octroi de la prime s'applique en plus de la franchise autorisée dans la classe de voyage payée et les parcours aller simple.

7-3 L'adhérent peut bénéficier de la prime d'excédents de bagages en présentant le certificat de prime en même temps que son billet d'avion. Il sera accepté sur Air Côte d'Ivoire un maximum de 30kg d'excédents de bagages par vol et par adhérent.

7-4 La validité de l'excédent bagages est d'un (1) mois à compter de la date d'émission du certificat. Une fois celui-ci émis, une seule modification de la date de départ sera autorisée et ce dans le respect de la période de validité de la prime.

7-5 La prime d'excédent bagages n'est pas cumulable avec un billet prime.

7-6 La prime d'excédents de bagages ne sera acceptée ni pour les bagages spéciaux ni pour le transport d'animaux.

8- L'accès au salon VIP

8-1 La demande s'effectue exclusivement auprès d'une agence Air Côte d'Ivoire au moins 48h avant le voyage. Au départ d'Abidjan, elle peut s'effectuer le jour du vol auprès de l'agence de l'aéroport

8-2 Seul l'adhérent peut bénéficier de la prime d'accès salon VIP en présentant le certificat de prime en même temps que son billet d'avion.

8-3 La prime d'accès au salon est cumulable avec un billet prime ou un excédent bagages.

9- Le règlement des frais de pénalité

9-1 La demande s'effectue exclusivement auprès d'une agence Air Côte d'Ivoire au moins 48h avant le voyage.

9-2 Seul l'adhérent peut bénéficier de la prime de règlement des frais de pénalité.

9-3 La prime n'est pas cumulable avec une autre prime.

IV - DONNEES CONFIDENTIELLES ET RESPONSABILITES

1- Toutes les primes aériennes Air Côte d'Ivoire sont exclusivement utilisables sur Air Côte d'Ivoire.

2- Air Côte d'Ivoire se réserve le droit de limiter la possibilité de voyager sur présentation d'un billet prime pendant des périodes spécifiques et/ou des vols déterminés.

3- Il est conseillé aux adhérents, du fait du nombre limité de places réservées aux primes, de réserver le plus tôt possible, en mentionnant impérativement sa qualité d'adhérent au programme sMiles.

4- Tout adhérent constatant la perte et/ou le vol de sa carte sMiles devra informer immédiatement le service fidélisation par écrit. Le 1er remplacement sera fait gratuitement et 100 miles seront déduits du compte de l'adhérent à chaque remplacement suivant. Air Côte d'Ivoire décline toute responsabilité pour l'utilisation frauduleuse de la carte perdue et/ou volée.

5- Air Côte d'Ivoire se réserve le droit de refuser l'adhésion de toute personne qui ne répondrait pas aux critères pour participer au programme sMiles.

6- Air Côte d'Ivoire se réserve le droit d'exclure du programme sMiles tout adhérent qui aurait fait un usage abusif des privilèges qui lui étaient impartis en vertu du programme, aurait fait de fausses déclarations, aurait enfreint une des conditions d'applications définies dans cette

réglementation, notamment en ce qui concerne les conditions d'éligibilité, les crédits ou l'utilisation des primes accordées, ou n'aurait pas accumulé de miles durant 36 mois.

7- Air Côte d'Ivoire se réserve le droit d'élargir son programme en y intégrant des partenaires. Il informera alors les membres de l'intégration et des conditions régissant la relation entre sMiles et ses nouveaux partenaires.

8- Air Côte d'Ivoire se réserve à tout moment le droit d'exiger tout justificatif concernant l'accumulation des miles et de procéder à un audit de l'ensemble des comptes sans préavis notifié aux adhérents, afin de s'assurer du respect des règles et conditions générales du programme.

9- Air Côte d'Ivoire se réserve le droit de modifier à tout moment et sans préavis le présent programme (règlement, conditions de participation, valeur totale ou partielle des miles acquis, durée de validité des miles, obtention des primes, barèmes des primes, etc.) dans le cadre des textes en vigueur.

10- Air Côte d'Ivoire se réserve le droit de débiter le compte de tout adhérent ayant des miles indûment crédités. De plus, l'adhérent ne peut voir son compte crédité qu'une seule fois par vol.

11- Tout adhérent au programme sMiles accepte de ce fait l'utilisation par Air Côte d'Ivoire de toutes les données en sa possession le concernant à des fins de marketing direct et de communication. Ces données personnelles peuvent être également échangées en toute confidentialité entre Air Côte d'Ivoire et ses partenaires à des fins de marketing direct croisé et/ou à des fins d'offres de nouveaux services dans le cadre du programme sMiles.

12- Air Côte d'Ivoire se réserve le droit d'annuler ce programme avec 3 mois de préavis adressé aux adhérents. En cas d'annulation du programme, la prime demeure utilisable dans les 12 mois suivant cette annulation. Au-delà de cette date, les miles et primes non-utilisés seront définitivement perdus.

13- L'adhérent est en droit de ne plus participer au programme. Il devra alors le notifier par écrit au service sMiles et restituer sa carte. Les miles au crédit de son compte ne seront plus utilisables après la sortie du programme.

14- Air Côte d'Ivoire 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), que la prime soit utilisée ou non par le participant ou par les tiers bénéficiaires.

16- En cas de divergence sur l'interprétation des conditions générales du présent programme, seule l'interprétation d'Air Côte d'Ivoire pourra être retenue. La loi ivoirienne sera seule applicable pour l'exécution de ce contrat et les tribunaux d'Abidjan seront seuls compétents pour trancher tout différend concernant ce programme.