

Termes et conditions

1. Introduction

Les présentes Conditions générales constituent la base du programme Etihad SuperSeller. Elles régissent la relation entre Etihad Airways et les membres Etihad SuperSeller et visent à protéger nos membres et Etihad Airways. Il est de votre responsabilité de les lire et de les comprendre. Elles contiennent des informations très importantes sur vos droits et obligations, ainsi que sur les limites et exclusions applicables. Les définitions sont énoncées à la fin des présentes Conditions générales qui sont en vigueur à la date de publication et peuvent être modifiées par Etihad Airways à tout moment.

2. Adhésion

2.1 Inscription

2.1.1. La demande d'adhésion au programme Etihad SuperSeller vaut acceptation des Conditions générales du programme.

2.1.2. Sous réserve des lois locales, toute personne travaillant dans une agence de voyages disposant d'un numéro IATA valide, excepté pour:

2.1.2.1. le candidat est basé dans un pays où Etihad SuperSeller n'est pas disponible.

2.1.3. l'adhésion à Etihad SuperSeller est uniquement réservée aux agents de voyages à titre individuel. Les agences dans lesquels ils travaillent sont exclues, de même que les clubs, groupes ou autres entités SuperSeller.

2.1.4 L'Adhésion à Etihad SuperSeller n'est pas transférable.

2.1.5. Pour devenir membre SuperSeller, un agent de voyages doit compléter le formulaire d'inscription sur www.etihadagents.com et fournir toutes les informations obligatoires.

2.1.6. Etihad Airways peut accepter ou rejeter toute candidature à son entière appréciation.

2.1.7. Chaque demande d'inscription doit être soumise avec une adresse email unique. Ex: deux membres du programme Etihad SuperSeller ne peuvent pas partager la même adresse e-mail.

2.1.8. L'adhésion à Etihad SuperSeller entrera en vigueur à la date à laquelle le formulaire d'inscription a été soumis via le site. En cas de rejet ultérieur d'une demande tout avantage acquis sera caduque.

2.1.9. Il est de la responsabilité du membre Etihad SuperSeller de veiller à la bonne tenue de son compte Etihad SuperSeller empêcher tout accès à son compte par des personnes non autorisées.

2.1.10. Lors de votre inscription au programme de fidélité pour les voyageurs Etihad Guest, vous pourrez choisir un mot de passe sécurisé ou utiliser celui que nous vous fournirons. Ce mot de passe sera utilisé pour identifier les membres d'Etihad SuperSeller souhaitant effectuer des transactions en ligne.

2.1.11. Vous ne devez communiquer ce mot de passe à quiconque. Veuillez-vous assurer que votre mot de passe n'est pas écrit ou facilement accessible.

2.1.12. Un individu ne peut pas avoir plus d'un compte SuperSeller mais peut garder son compte Etihad Guest.

2.1.13. Un compte SuperSeller et un compte Etihad Guest ne peuvent pas être fusionnés.

2.1.14. Etihad Airways se réserve le droit de surveiller et de vérifier à tout moment l'adhésion et l'enregistrement d'Etihad SuperSeller pour s'assurer de leur conformité aux Conditions générales.

2.1.15. Un membre Famille ou un Chef de famille de notre programme Etihad Guest peut également détenir, simultanément, un compte Etihad SuperSeller.

2.2 Annulation de l'inscription

2.2.1. Vous pouvez à tout moment annuler votre adhésion Etihad SuperSeller en le notifiant par écrit à Etihad Airways. Dès réception de votre communication, votre adhésion et tous les Miles accumulés sur votre compte seront annulés. En conséquence, nous vous demandons de bien planifier votre décision pour éviter toute perte des Miles accumulés.

2.2.2. Etihad Airways se réserve le droit d'annuler votre compte SuperSeller en cas de non-respect des Conditions générales. Les miles gagnés ou l'échange de miles contre un produit ou service effectué avant ou après la découverte d'une violation des Conditions générales sera étudié et pourra entraîner une annulation.

2.2.3. Etihad Airways se réserve le droit de résilier votre compte Etihad SuperSeller en cas d'inactivité de 36 mois.

2.2.4. Un compte Etihad Guest sera résilié sur notification du décès du membre. Les Miles accumulés

seront alors annulés.

2.2.5. La résiliation ou l'annulation de votre adhésion Etihad SuperSeller par Etihad Airways entraîne l'expiration et la suppression immédiate de tous les miles accumulés sur votre compte.

2.3. Utilisation abusive et/ou Fraude

2.3.1. Toute utilisation abusive des récompenses, avantages et autres fonctionnalités et services attribués aux membres Etihad SuperSeller entraînera la fermeture de votre compte. Voici quelques exemples d'utilisation abusive :

- a) participer à des activités illégales ou frauduleuses,
- b) communiquer des informations trompeuses aux représentants et/ou partenaires d'Etihad Airways,
- c) vendre, transférer et/ou acheter des vols ou des récompenses hors vols, des produits et services ou des miles Etihad Guests en violation des Conditions générales du programme,
- d) refuser de suivre les instructions données par les représentants Etihad Airways afin d'effectuer un audit de votre compte.

2.3.2 Etihad Airways se réserve le droit d'investiguer votre compte SuperSeller. Vous serez averti si une investigation requiert des informations complémentaires et vous aurez 14 jours pour nous fournir ces informations. Vous ne pourrez pas échanger vos miles pendant l'investigation.

2.3.3 Etihad Airways se réserve le droit d'engager des poursuites contre le membre s'il est prouvé qu'il a utilisé le compte SuperSeller de façon frauduleuse et/ou pris part à des actions frauduleuses.

3. Modifications des données personnelles

Vous devez impérativement donner à Etihad Airways une adresse postale et une adresse email correctes (obligatoire). En cas de changement d'adresse vous devez informer Etihad Airways via le site SuperSeller ou par courrier.

3.1.2 Les changements de noms et/ou de date de naissance doivent être accompagnés d'un document légal.

3.1.3 De temps en temps, les données que vous avez fournies à Etihad Airways pourront être utilisées pour vous envoyer des offres valables et adaptées de nos partenaires Etihad Guest. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées, vous pouvez demander à ce que vos données ne soient pas utilisées dans ce but.

3.1.4 Si plusieurs comptes SuperSeller vous ont été attribués par erreur, ces comptes seront fusionnés et les miles transférés sur un seul compte après déduction des bonus ou miles attribués plusieurs fois pour la même activité. L'autre compte sera annulé.

4. Miles Etihad Guest

4.1 Gagner des Miles Etihad Guest

4.1.1 Un membre SuperSeller peut gagner des miles Etihad Guest à partir du jour où il s'est enregistré au programme Etihad SuperSeller.

4.1.2 Les miles Etihad Guests seront crédités selon les vols effectués par vos clients si votre numéro APIN a bien été indiqué dans le dossier du voyageur au moins 24 heures avant le départ.

4.1.3 Le calcul des miles sera fait en fonction des Conditions générales du programme d'Etihad SuperSeller. Le taux d'attribution vous sera envoyé dans une communication spéciale que vous recevrez de temps en temps.

4.1.4 Etihad Airways se réserve le droit de faire des offres promotionnelles selon l'activité des vols, le lieu géographique ou les informations communiquées par le membre.

4.1.5 Les miles Etihad Guests seront crédités uniquement sur les billets qualifiés réellement utilisés par nos clients. Etihad Airways communiquera régulièrement les références des vols qualifiés.

4.1.6 Seul certains tarifs Etihad Airways peuvent donner lieu à l'attribution des miles. Les tarifs suivants ne sont pas éligibles: - tarifs Agents de voyages, billets gratuits, billets pour les gouvernements, vols charters, les segments de bus et tous les autres tarifs déclarés comme non éligibles pour l'attribution de miles par Etihad Airways.

4.1.7. Seuls les voyages réservés sur les vols Etihad Airways seront éligibles pour l'attribution de miles dans le cadre du programme Etihad SuperSeller.

4.1.8. Les miles seront crédités dans les 7 jours suivant le vol à condition que vous ayez fourni les informations au moins 24 heures avant le voyage de vos clients.

4.1.9. Les paiements des taxes et surcharges imposées par le gouvernement, les autorités ou l'aéroport ne seront pas comptabilisés pour l'attribution de miles.

4.1.10. Les miles Etihad Guest sont valables pour une période de deux ans à partir de la date où ils ont

été attribués. Les Etihad Guest Miles non utilisés expirent à la fin de leur période de validité.

4.2 Le crédit de Miles Etihad Guest

4.2.2 Etihad Airways met tout en œuvre pour vous donner le nombre de miles gagnés mais il est de la responsabilité du membre de s'assurer que les informations fournies sont correctes.

4.2.3 Les miles Etihad Guest ne sont ni transférables ni combinables avec les miles SuperSeller.

4.3 Relevés de compte

4.3.1 Le relevé de votre compte de miles vous sera envoyé par Etihad Airways. Un membre SuperSeller peut également consulter son compte en ligne à tout moment.

4.4 Obtenir des Miles rétroactifs

4.4.1 Aucun miles ne sera crédités rétro activement sur un compte SuperSeller.

5. Échanger les miles Etihad Guest

5.1 Conditions générales d'échange

5.1.1 Toutes les récompenses prévues par le programme Etihad SuperSeller sont spécifiées sont conformes aux indications de notre site ou de notre communication la plus récente. Les récompenses sont soumises aux Conditions générales de chacun des partenaires/fournisseurs qui peuvent être aussi bien Etihad Airways, Etihad Holidays ou une compagnie aérienne partenaire ou un marchand tiers.

5.1.2 Toutes les récompenses sont soumises à disponibilité et aux conditions du fournisseur et régies par les règles de notre boutique en ligne (Reward shop). Le nombre de miles à échanger pour obtenir une récompense peut varier. Etihad Guest peut enlever et/ou remplacer un produit ou service sans préavis.

5.1.3 Les membres SuperSeller peuvent échanger leur miles contre un produit ou service de notre Reward shop selon les règles mentionnées ci-dessous quand le compte a suffisamment de miles ou acquérir les récompenses (sur la base des communications les plus récentes) en réglant la différence au comptant.

5.1.4 Conformément à la loi, Etihad Airways PJSC décline toute responsabilité en cas de dommages, casse, retard, blessure, mort ou toute perte provenant d'une récompense émise par Etihad Airways et ou un partenaire Etihad Guest. Les récompenses attribuées à un membre sont soumises exclusivement aux Conditions générales du fournisseur. Etihad Airways vous recommande fortement de vérifier les Conditions générales d'Etihad Airways indiquées sur le site internet.

5.1.5 Les Conditions générales du Reward Shop définies dans le programme Etihad Guest sont les mêmes que celles régissant l'échange de miles SuperSeller.

5.2 Informations personnelles

5.2.1 Les informations collectées à travers le programme Etihad SuperSeller sont soumises aux règles de protection des données d'Etihad Airways. Afin d'échanger vos miles contre des produits et services de notre magasin en ligne (Reward shop) il vous sera demandé de nous transmettre des données personnelles supplémentaires comme votre nom, prénom, adresse postale et email, numéro de téléphone ainsi que vos coordonnées bancaires. Vous devrez accepter qu'en nous transmettant ces informations, Etihad Airways les partage avec ses partenaires et fournisseurs afin de pouvoir procéder et finaliser la transaction. Etihad Airways s'engage à préserver la confidentialité des communications où vos données personnelles apparaissent. Etihad Airways ne sera pas tenue responsable de toutes les données personnelles erronées que vous nous aurez fournies.

5.2.2 En accédant et en utilisant la boutique en ligne (Reward shop), vous autorisez Etihad Airways à traiter toutes les personnes qui utilisent vos informations (y compris celles qui les utiliseraient sans votre autorisation après un vol, une erreur ou autres causes), et toutes les transactions, obligations ou responsabilités en résultant vous seront imputées.

5.2.3 Vous acceptez et consentez qu'en communiquant à Etihad Guest vos données personnelles directement ou indirectement à travers la boutique en ligne ou le programme Etihad Guest, et consentez à ce que vos données soient transmises au-delà des frontières internationales pour permettre les transactions en accord avec les pratiques standard d'Etihad Guest.

5.3 Limitation de responsabilité

5.3.1 Les informations relatives aux récompenses et autres services fournies sur le site d'Etihad SuperSeller ou sur tout autre site lié peuvent inclure des erreurs et incohérences ou des fautes de frappes, etc... Etihad Airways ne pourra être tenue responsable pour ces incohérences et erreurs. Hormis les lois applicables, Etihad Airways ne sera en aucune circonstance responsable des dommages ou pertes consécutifs aux erreurs provenant du fait qu'un membre, administrateur ou organisation s'est fiée aux informations fournies dans le cadre du programme.

5.3.2 Le bénéficiaire accepte d'Etihad Airways, de ses affiliés et respectivement de ses cadres, administrateurs, employés ou agents qu'ils ne seront pas responsables contractuellement, en raison d'une faute, des règles strictes de responsabilité ou autres, pour tous dommages indirects, punitifs, spéciaux, consécutifs, accessoires ou indirects (y compris, notamment, les manques à gagner, les coûts d'obtentions de services de remplacement ou de pertes d'opportunités) découlant ou en relation avec l'utilisation du programme Etihad SuperSeller. Cette limitation de responsabilité comprend, sans que ce soit limitatif, la transmission de virus pouvant infecter vos appareils, les pannes des appareils électroniques ou mécaniques ou les lignes de communication, les problèmes de téléphone ou d'interconnexion, les accès non autorisés, la grève ou autres conflits sociaux ou tout cas de force majeure. Etihad Airways ne peut ni ne pourra garantir un accès continu, ininterrompu ou sécurisé du Site Etihad SuperSeller.

5.3.3 Etihad Airways se réserve le droit de chercher tous les recours prévus par la loi et en équité pour toute mauvaise utilisation du site SuperSeller ou de la boutique en ligne et/ou violation des présentes règles, y compris le droit de bloquer l'accès d'une adresse internet particulière vers le site et de vous interdire l'accès au site.

5.4 Droits réservés/ Marque déposée

5.4.1 Les marques, logos et marques de service (collectivement appelés « marques ») affichés sur le Site sont la propriété d'Etihad Airways. L'utilisation de nos marques pour une quelconque raison est interdite, y compris, notamment, l'utilisation de méta tags sur d'autres pages ou sites internet sur le World Wide Web sans le consentement écrit d'Etihad Airways, ou toute autre partie qui peut être propriétaire des marques. Il est interdit de modifier, copier, distribuer, transmettre, afficher, publier, vendre, concéder une licence, créer des œuvres dérivées ou d'utiliser le contenu disponible sur ou via le Site à des fins commerciales ou privées.

5.5 Accès au mot de passe protégé/ zones sécurisées

5.5.1. L'accès et l'utilisation du mot de passe protégé et / ou de zones sécurisées d'Etihad SuperSeller et notre Reward shop est limité aux seuls membres d'Etihad SuperSeller. Les personnes non autorisées tentant d'accéder à ces zones du Site ou à notre Reward Shop peuvent faire l'objet de poursuites. Vous êtes responsable du maintien de la confidentialité de vos renseignements personnels, y compris de votre compte et de votre mot de passe et de restreindre l'accès à votre ordinateur pour empêcher tout accès non autorisé au Site et à notre Reward Shop. Vous acceptez la responsabilité pour toutes les activités d'échange et autres qui se produisent sur votre compte ou mot de passe. Vous devez prendre toutes les mesures nécessaires pour vous assurer que le mot de passe est gardé confidentiellement et en toute sécurité et devez informer immédiatement Etihad Airways si vous avez des raisons de croire que votre mot de passe est connu par quelqu'un d'autre, ou si le mot de passe est, ou est susceptible d'être, utilisé de manière indue.

6. Déclarations et garanties des Membres SuperSeller

6.1. Consentement

6.1.1. Vous déclarez et garantissez que vous avez obtenu un consentement de votre agence de voyage pour ouvrir un compte SuperSeller avec Etihad et participer au programme SuperSeller dans le cadre de votre emploi au sein de l'agence.

6.2. Impôts et Taxes

6.2.1. Vous reconnaissez et acceptez que vous serez responsable de déclarer et de payer aux autorités gouvernementales, les taxes ou frais liés aux récompenses, prestations de service ou autres fonctions et services qui vous sont fournis dans le cadre de votre compte SuperSeller.

6.2.2. Vous acceptez de garantir et exonérer de responsabilité Etihad, ses employés, agents, dirigeants, administrateurs, filiales et sociétés affiliées, concernant:

6.2.2.1. tous les impôts dus ou résultant de, ou se rapportant à des récompenses, des prestations de service ou autres et les services qui vous sont fournis dans le cadre de votre compte SuperSeller;

6.2.2.2. les pénalités dues ou résultant de votre incapacité de déclarer et de payer aux autorités gouvernementales les taxes ou frais imposés sur les récompenses, les prestations de service ou d'autres fonctionnalités et services qui vous sont fournis dans le cadre de votre compte SuperSeller.

6.2.2.3. toute perte résultant de la violation des déclaration que vous avez faites conformément aux présentes Conditions générales du Programme.

6.2.3. Les mots « Impôts et Taxes » désignent l'ensemble des taxes actuelles et futures, des prélèvements, des importations ou des droits (y compris, sans limitation, les taxes sur la valeur ajoutée et les droits de timbre) quels qu'elles soient et quelle que soit la juridiction.

7. L'Audit

7.1.1. Etihad Airways se réserve le droit d'auditer tous les comptes Etihad SuperSeller à tout moment et sans préavis pour veiller au respect des règles du programme et des conditions de transport et / ou de tarif applicables.

7.1.2. Dans le cas où un audit révélerait une irrégularité ou des infractions, le traitement des récompenses ou le relevé de compte pourra être retardé jusqu'à ce que les désaccords soient résolus.

8. Résiliation ou modification d'Etihad SuperSeller

8.1.1. Etihad Airways peut changer tout ou partie des règles SuperSeller, à tout moment et sans préavis. Cependant Etihad Airways fera tout son possible pour vous prévenir avant toute modification.

8.1.2. Etihad Airways a le droit de mettre fin au programme SuperSeller à tout moment. Etihad Airways fera tout son possible pour vous prévenir avant toute modification.

8.1.3. Etihad Airways se réserve le droit d'interpréter et d'appliquer les politiques et procédures communiquées dans les présentes Conditions générales. Toutes les décisions prises par Etihad Airways seront finales, définitives et sans appel dans chaque cas. Ces Conditions générales remplacent toutes celles publiées précédemment.

8.1.4. Etihad Airways a le droit de disqualifier un membre de toute participation dans le programme Etihad SuperSeller, d'annuler tous les Etihad Guest Miles accumulés et de demander une indemnisation pour les récompenses si Etihad Airways estime que le membre a commis une faute intentionnelle ou a enfreint l'une des conditions générales du programme, y compris, notamment : le non-respect des politiques et procédures de SuperSeller, la vente ou le troc des récompenses ou de billets, toutes fausses déclarations concernant l'acquisition ou l'échange de récompenses ou tout autre comportement illicite, tel que déterminé par Etihad Airways, y compris, notamment : le non-respect des tarifs d'Etihad Airways ou de n'importe quel partenaire des compagnies aériennes participant au programme, tout comportement incorrect envers un employé Etihad Airways ou le refus de suivre les instructions des employés Etihad Airways.

9. Loi et attribution de compétence

9.1.1. Les Conditions générales et la relation entre Etihad Airways et chaque membre sont régies par la Loi des Émirats Arabes Unis telle qu'appliquée dans l'émirat d'Abu Dhabi. En adhérant au programme, vous vous engagez à vous soumettre à la compétence exclusive des Émirats Arabes Unis.

9.1.2. Si, dans une juridiction, le programme, l'attribution de miles ou l'échange de miles contre une récompense s'avérait illégale, et dans la mesure où les lois de cette juridiction seraient applicables, l'attribution ou l'échange de miles ou de récompenses et tous les documents relatifs au programme seraient nuls.

10. Définitions

Dans les Conditions générales ci-dessus, à moins que le contexte ne l'exige autrement,

b) "Etihad Airways" désigne la compagnie aérienne nationale des Émirats arabes unis établie par décret de l'Émir à Abu Dhabi et ayant son siège social à l'adresse suivante : New Airport Road, PO Box 35566, Abu Dhabi, Émirats Arabes Unis.

c) "Etihad Guest" désigne le programme de fidélité conçu et offert par Etihad Airways pour récompenser ses voyageurs membres qui voyagent fréquemment sur Etihad Airways ou avec les compagnies aériennes partenaires du programme Etihad Guest et pour récompenser les membres qui utilisent les services / produits des autres partenaires non-aériens d) "Etihad SuperSeller" signifie le programme de fidélité pour les agents de voyages développé et offert par Etihad Airways pour récompenser les agents de voyages individuels (bookers) qui réservent souvent sur Etihad Airways pour le compte des voyageurs.

e) "Agence de voyage" désigne toute organisation qui agit comme un intermédiaire entre Etihad Airways et un voyageur / membre.

f) "Membre" désigne tout voyageur d'Etihad Airways qui est également inscrit dans le programme Etihad Guest ou le programme Etihad SuperSeller et spécifié selon le contexte.

g) "Les partenaires Etihad Guest" désigne une compagnie aérienne ou une entité non-aérienne participant au programme Etihad Guest et permettant au membre de gagner des miles Etihad Guest.

h) "Récompense" désigne l'avantage qu'un membre acquiert à travers le programme Etihad Guest en utilisant les miles Etihad Guest en conformité et tel que spécifié dans la communication Etihad Guest la plus récente.

i) "Etihad Guest Miles" désigne tous les miles gagnés lors des voyages effectués sur les vols Etihad Airways qualifiés et/ou les vols qualifiés des partenaires et en achetant des produits et services en accord et tel que

spécifié dans la communication Etihad Guest la plus récente.

j) "Le centre de services Etihad Guest" désigne toute unité de service identifiée dans les communications Etihad Guest telle qu'autorisée et équipée pour fournir la gamme nécessaire de services offerts dans le cadre du programme Etihad Guest.

k) "Abonnement Famille" désigne une appartenance à un groupe mis en place selon les Conditions générales prévues par le programme Etihad Guest ayant un membre désigné comme chef de famille.

l) "Hôte de la famille" désigne tout membre appartenant à un membre de la famille, à l'exclusion du Chef de famille.

m) "Chef de famille" désigne le membre dont le compte est désigné pour être crédité des miles Etihad Guest des membres/hôtes de la famille et ayant le pouvoir et l'autorité pour effectuer des transactions en leur nom.

n) "Reward Shop" désigne une plate-forme en ligne grâce à laquelle Etihad Airways met à disposition certaines récompenses que les membres Etihad Guest peuvent échanger contre des miles Etihad Guest en conformité avec les quatre types de rachat suivants : achat, don, tombola et appel d'offres tel que prévu dans les règles de la boutique Etihad Guest Reward.

o) "Site" désigne le site Internet d'Etihad SuperSeller qui détient l'enregistrement des membres et les règles de fonctionnement du programme.