

Conditions générales du programme Kaveka octobre 2022

Les modalités et les conditions ci-dessous sont importantes et vous concernent en tant qu'adhérent du programme de fidélité Kaveka d'Air Tahiti.

Nous vous invitons à les lire avec attention.

Tout adhérent est réputé avoir lu ces présentes conditions générales.

DEFINITIONS

Dans les présentes conditions générales, sauf indication contraire résultant du contexte, les expressions et termes ci-après doivent être définis de la façon suivante : "Adhérent" : un membre du Programme dont le nom figure sur la Carte Kaveka et auquel a été attribué un numéro d'adhésion au Programme.

"Air Tahiti" : Société Air Tahiti, société anonyme, sous le n°1114 B, n°Tahiti 023 598, dont le siège social se situe aéroport de Tahiti Faa'a, B.P. n°314 - 98713 Faa'a,

"Carte d'Adhérent" et "Carte Kaveka" : la Carte d'Adhérent du Programme émise et délivrée par la Société après acceptation par cette dernière de la demande d'adhésion au Programme.

"Communication Kaveka" : l'ensemble des moyens de communication utilisés dans le cadre du Programme notamment : les brochures du Programme, les conditions générales, les lettres, les mailings directs, les newsletters, le site web et les formulaires d'adhésion.

"Conditions Générales" : les présentes conditions générales régissant le Programme.

"Date d'Adhésion" : la date à laquelle le formulaire d'adhésion du demandeur éligible est validé par la création d'un compte Kaveka chez Air Tahiti.

"Date de Qualification" : la date de début de la nouvelle Période de Qualification.

"Période de qualification" : la période maximale de 12 mois civils pleins débutant le jour de la Date de Qualification et s'étendant jusqu'au jour où l'adhérent obtient un nombre suffisant de Points-statut pour passer au statut supérieur si cela intervient avant la fin de la période de 12 mois civils. Dès que le niveau supérieur a été atteint, une nouvelle Période de Qualification commence. Si l'adhérent n'est pas passé au statut supérieur pendant une période de 12 mois civils, une nouvelle Période de Qualification commence.

"Points-bonus" : points gagnés lors de l'adhésion et d'actions promotionnelles ne générant pas le gain de points-statut. Les Points-bonus sont crédités dans le compteur de points-prime et peuvent être utilisés pour obtenir des Primes.

"Points-prime" points accumulés sur Air Tahiti conformément aux procédures décrites dans la Communication Kaveka et dans les présentes conditions générales. Les points-prime peuvent être utilisés pour obtenir des Primes.

"Points-statuts" points accumulés sur Air Tahiti conformément aux procédures décrites dans la Communication Kaveka et dans les présentes conditions générales permettant d'accéder à un statut.

"Partenaire" : tiers au programme auprès desquels un avantage peut être accordé conformément aux conditions décrites dans toute Communication Kaveka régulièrement publiée et dans les présentes conditions générales.

"Prime Aérienne" : une Prime disponible sur Air Tahiti et obtenue avec des points-prime ou points-bonus conformément aux procédures décrites dans la Communication Kaveka et dans les présentes conditions générales.

"Programme" : le programme de fidélité Kaveka offert par la Société et conçu pour récompenser les adhérents qui voyagent fréquemment avec Air Tahiti.

"Vols Eligibles" : les vols effectués sur Air Tahiti désignés comme tel dans la Communication Kaveka, permettant d'obtenir des Points.

CHAPITRE 1 - OBJET

Le programme Kaveka est un programme de fidélité des passagers aériens mis en oeuvre par Air Tahiti. Il a pour objet d'attribuer au titulaire d'une carte d'adhérent, un crédit de points-prime et points-statut, en fonction des sommes dépensées en achat de vols effectués sur les lignes Air Tahiti éligibles au programme Kaveka, d'après un barème préétabli - précisé sur les documents d'information Air Tahiti - et conformément aux conditions et limitations énoncées ci-après. En fonction du nombre de points acquis par le titulaire d'une carte d'adhérent celui-ci pourra obtenir des primes sur Air Tahiti selon un barème préétabli et les conditions et limitations énoncées ci-dessous. Le titulaire d'une carte d'adhérent pourra également bénéficier d'avantages auprès de divers partenaires.

CHAPITRE 2 - PARTICIPATION AU PROGRAMME KAVEKA

Art 2.1 La participation au programme Kaveka est gratuite et destinée à toute personne physique, âgée de 2 ans et plus, résidente de Polynésie française, voyageant sur les lignes où le programme est applicable, et payant un tarif public commercial tel qu'indiqué dans la communication Kaveka. Les tarifs faisant l'objet d'un accord préalable ne sont pas considérés comme tarif public commercial.

Art 2.2 Le programme Kaveka comporte plusieurs niveaux de statut des adhérents : Kaveka, Kaveka TEA, Kaveka URA.

Le niveau atteint par un adhérent au sein du programme est déterminé par le nombre de points-statut obtenus pendant la Période de qualification.

Si un adhérent atteint le niveau suivant pendant la Période de Qualification, le nombre correspondant de points-statut sera déduit du solde de points-statut de l'adhérent et l'adhérent passera au statut supérieur, le reliquat de points-statut sera conservé pour la nouvelle période de qualification d'une durée de 12 mois. Si un adhérent n'obtient pas le nombre de points-statut requis pour passer au statut supérieur mais un nombre de points-statut suffisant pour conserver son statut actuel, le nombre correspondant de points-statut sera déduit de son solde à l'issue de la Période de Qualification, le reliquat de points-statut sera conservé pour la nouvelle période de qualification. Si un adhérent n'obtient pas le nombre de points-statut requis pour conserver son statut actuel, l'adhérent passera immédiatement au niveau inférieur et son solde de points-statut remis à zéro. Si un adhérent Kaveka n'atteint pas le statut supérieur pendant la Période de Qualification, le compteur de points-statut sera remis à zéro à l'issue de la Période de Qualification.

Le nombre de points-statuts requis pour accéder au statut supérieur est déterminé dans la communication Kaveka. Les modalités d'acquisition des points statut sont déterminées dans la communication Kaveka.

Art 2.3 L'adhérent accepte en souscrivant au programme de fidélité Kaveka de recevoir des messages à caractère promotionnel et/ou informatif. L'adhérent peut à tout moment, demander à ne plus être contacté à des fins de marketing direct. Il devra adresser sa demande par écrit au service Kaveka - BP 314 - 98713 Papeete - Tahiti ; email : kaveka@airtahiti.pf

Art 2.4 L'adhérent devra fournir une réponse aux questions mentionnées sur le formulaire de demande d'adhésion au programme et définies comme "champs obligatoires" par un astérisque. Air Tahiti se réserve le droit de refuser l'adhésion de toute personne qui n'aurait pas rempli ces champs. L'ensemble des informations figurant sur le formulaire de demande d'adhésion permet à Air Tahiti d'offrir un service plus performant. L'adhérent garantit l'exactitude de toutes les informations fournies et sera seul responsable de toute indication erronée, incomplète ou obsolète. Il ne sera accepté qu'une adhésion unique par adhérent (même nom/prénom/date de naissance).

Art 2.5 Les billets payés par réquisitions ou bons de commande de l'administration territoriale, étatique ou assimilés, de la CPS, de l'Institut Malardé, de l'Université de la Polynésie française, des services de l'armée, etc., ou les billets émis dans le cadre d'un contrat d'échange, de partenariat ou pour des vols affrétés (charters) ne sont pas éligibles au programme Kaveka.

Art 2.6 Les employés et dirigeants de compagnies aériennes, d'agences de voyages ou Tour Opérateur, et leurs ayant droits, ne peuvent bénéficier des avantages du programme par l'obtention de points pour des prestations effectuées par Air Tahiti et ses partenaires à des tarifs préférentiels du fait de leur appartenance à une compagnie aérienne, à une agence de voyage, à un Tour Opérateur et ne peuvent obtenir de crédits de points que dans les conditions propres au programme Kaveka.

Art 2.7 Toute personne souhaitant adhérer au programme Kaveka et présentant les conditions requises doit remplir le formulaire de demande d'adhésion au programme Kaveka prévu à cet effet. Toute personne demandant l'adhésion à ce programme est réputée avoir pris connaissance et accepter les présentes conditions générales. Celles-ci sont par ailleurs disponibles sur simple demande auprès du service Kaveka Air Tahiti ou sur notre site internet www.airtahiti.pf.

Art 2.8 Toute personne dont l'adhésion aura été acceptée par Air Tahiti disposera d'un compte personnel dans le programme de fidélité Kaveka et d'un numéro d'identification individuel. Chaque adhérent du programme Kaveka se verra délivrer une carte Kaveka comportant ce numéro d'identification.

Art 2.9 L'adhérent ne communiquera pas son numéro d'identification Kaveka à une tierce personne, hors agent Air Tahiti ou agent de voyages. Air Tahiti décline toute responsabilité en cas d'utilisation frauduleuse de ce numéro d'identification.

Art 2.10 La carte Kaveka est nominative, incessible. La carte Kaveka doit être mentionnée lors de la réservation et de l'émission des billets. L'utilisation de la carte Kaveka est réservée exclusivement à son titulaire.

Art 2.11 Une fois l'adhésion enregistrée, l'adhérent recevra sa carte Kaveka et une documentation sur le programme Kaveka (si l'adhésion a été faite au format papier). L'adhérent peut à tout moment consulter notre site www.airtahiti.pf ou contacter nos points de ventes Air Tahiti pour tout complément d'informations.

Art 2.12 Il est ouvert pour chaque adhérent un compte personnel au crédit duquel sont portés les points-prime et points-statut obtenus au fil des voyages de l'adhérent sur les lignes éligibles et payés au tarif commercial éligible au programme Kaveka, conformément au barème préétabli.

Art 2.13 La participation au programme Kaveka est effective lors de la première utilisation du numéro d'identification sur une prestation aérienne donnant droit à des points-prime et points-statut. L'adhérent Kaveka a la possibilité d'effectuer une demande de crédit de points rétroactif pour des vols éligibles au programme Kaveka effectués avant sa date d'adhésion. Seuls les voyages effectués dans un délai de 3 mois avant la date d'adhésion peuvent donner lieu à un crédit de points rétroactif. Pour que le crédit de points puisse avoir lieu, l'adhérent devra adresser à Air Tahiti tout justificatif (copie du billet, carte d'accès à bord pour les billets électroniques).

Art 2.14 Toute modification relative au profil client (c'est-à-dire toutes les informations demandées dans le formulaire de demande d'adhésion) devra être portée à la connaissance d'Air Tahiti dans les meilleurs délais, soit via la rubrique "E-services Kaveka" sur le site www.airtahiti.pf, soit par email (kaveka@airtahiti.pf), soit par voie postale (BP 314 - 98713 Papeete - Tahiti).

CHAPITRE 3 - CONDITION DE CAPITALISATION DES POINTS

ARTICLE 3.1 - Crédit de points-prime, points-statut et points-bonus dans le compte de l'adhérent

Art 3.1.1 Les crédits de points-prime et points-statut sur le compte Kaveka sont acquis en fonction des sommes dépensées pour l'achat de billets d'avion auprès d'Air Tahiti sur les lignes éligibles et payés au tarif public commercial éligible au programme, selon un barème diffusé dans la communication Kaveka. Pour que les points-prime et points-statut soient comptabilisés, le numéro d'identification Kaveka doit être mentionné lors de la réservation, lors de l'émission du billet, et le voyage effectué. Dans le cas contraire, aucun point ne pourra être crédité sur le compte Kaveka. Les crédits de points-bonus sur le compte Kaveka sont acquis lors de l'adhésion (points de bienvenue pour les comptes Kaveka individuels) et d'actions promotionnelles organisées par Air Tahiti dont l'adhérent est informé à travers de la communication Kaveka.

Art 3.1.2 Pour chaque vol intégralement payé sur une liaison permettant le crédit de points à la date du voyage inscrite sur le titre de transport et une fois le transport effectué, l'adhérent voit son compte crédité d'un certain nombre de points-prime et de points-statut. L'adhérent ne peut accumuler des points que pour le vol qu'il a lui-même effectué, même si l'adhérent achète des billets pour d'autres personnes. L'achat par l'adhérent d'un second siège pour son usage personnel (« extra seat ») sur un vol qu'il a lui-même effectué donne également lieu à un crédit de points-prime et points-statut. En cas de transfert par la compagnie sur un autre vol du fait de circonstances imprévues, l'adhérent verra son compte crédité du nombre de points correspondants au vol et au tarif public commercial indiqué sur son billet initial, et non sur le trajet effectivement réalisé.

Art 3.1.3 Les vols et les tarifs permettant le crédit de points-prime et points-statut sont déterminés par Air Tahiti et disponibles dans la communication Kaveka. Ils pourront être modifiés sans préavis avec application immédiate.

Art 3.1.4 L'adhérent ne peut voir créditer son compte qu'une seule fois par vol ou prestation Kaveka utilisée en fonction des voyages effectués.

Art 3.1.5 Le compte de l'adhérent est crédité après le traitement du coupon de vol par Air Tahiti, soit plusieurs jours après la date effective du transport.

ARTICLE 3.2 – Généralités

Art 3.2.1 Les points obtenus par l'adhérent ne peuvent en aucun cas être transférés, légués, cédés ou combinés, à titre gratuit ou onéreux à tout autre compte, participant ou non à ce programme, ou à un autre compte dont l'adhérent pourrait être bénéficiaire.

Art 3.2.2 Les points ne peuvent être convertis en espèces.

Art 3.2.3 Les membres d'une même famille ne peuvent en aucun cas cumuler les points sur un même compte individuel.

Art 3.2.4 Les points seront crédités sur le compte de l'adhérent indépendamment de la personne ayant payé le billet ou lesdites prestations, à condition que l'adhérent ait respecté les procédures de signalement mentionnées à l'article 3.1.1.

Art 3.2.5 Les points ne pourront être accordés à un adhérent voyageant avec un tarif non éligible au programme Kaveka tel qu'établi sur les documents commerciaux ou dans la communication Kaveka. Par ailleurs, les prestations obtenues sous forme de primes ne peuvent donner lieu à l'obtention de points.

Art 3.2.6 Il appartient à l'adhérent de vérifier que les points ont bien été comptabilisés sur son compte, soit sur son relevé de papier, soit sur le relevé Internet, ou en s'adressant au Service Vente à Distance Air Tahiti, à son point de vente Air Tahiti, ou auprès de la cellule Kaveka.

Art 3.2.7 Dans le cas où l'adhérent affirmerait que les points n'ont pas été crédités sur son compte alors qu'il avait bien respecté les procédures de signalement mentionnées à l'article 3.1.1 et effectué la prestation, il devra adresser à Air Tahiti tout justificatif (copie du billet, carte d'accès à bord pour les billets électroniques) dans une limite de 3 mois à compter de la date du vol ou de la prestation effectuée, pour que le crédit de points puisse avoir lieu. Par ailleurs Air Tahiti se réserve à tout moment le droit d'exiger tout justificatif concernant l'accumulation de points.

Art 3.2.8 Air Tahiti se réserve le droit de débiter le compte de tout adhérent ayant des points indûment crédités, mais se réserve aussi le droit d'attribuer des points supplémentaires à l'occasion de campagnes promotionnelles ponctuelles, campagnes portées à la connaissance des adhérents en temps opportun. Air Tahiti se réserve également le droit de débiter le compte de l'adhérent si elle constate que des points n'ont pas été débités à juste titre.

Art 3.2.9 Les billets et coupons perdus, non utilisés, remboursés ou périmés ne donnent droit à aucun crédit de points.

CHAPITRE 4 - CONDITION D'OCTROI DES PRIMES

ARTICLE 4.1 - Généralités

Art 4.1.1 La liste des primes offertes ainsi que le nombre de points-prime requis pour l'obtention de chaque prime figure dans la communication Kaveka, disponible auprès du Service Kaveka et dans les points de vente Air Tahiti et sur le site internet Air Tahiti www.airtahiti.pf.

Art 4.1.2 Air Tahiti se réserve le droit de modifier les conditions d'obtention de toutes primes, notamment le nombre de points nécessaires et d'annuler toute offre de prime sans préavis, avec effet immédiat.

Art 4.1.3 Lorsque l'adhérent a cumulé un nombre suffisant de points-prime en cours de validité pour avoir droit à une prime, il peut l'obtenir en réservant auprès des points de vente Air Tahiti ou, selon les primes, auprès de son agence de voyages habituelle, si tant est que les conditions de réservation pour des demandes de primes soient respectées. Les procédures de réservation et de demande de prime pourront être modifiées à tout moment par Air Tahiti.

Art 4.1.4 Seuls les points en cours de validité, enregistrés dans la base de données informatique, déterminent la situation du compte de l'adhérent.

Art 4.1.5 Les points-prime en cours de validité peuvent être échangés en primes aériennes.

Art 4.1.6 Les points-prime acquis au cours d'une année civile N sont valables jusqu'à fin février de l'année N+2. Les points-bonus ont la même validité que les points-prime. Les points-statut sont quant à eux valides 12 mois.

Art 4.1.7 Dès traitement de la demande de prime, le compte de l'adhérent est débité du nombre de points-prime correspondant à la prime demandée, selon le barème en vigueur à la date demandée, les points les plus anciens étant débités en priorité. Toutefois, le délai de traitement peut engendrer un débit de compte retardé. En aucun cas, Air Tahiti ne pourra être tenu responsable si des primes subissent un retard de traitement, notamment si le délai de demande de prime n'a pas été respecté.

Art 4.1.8 Les procédures de réservation et de demande de primes sont indiquées dans la communication Kaveka.

ARTICLE 4.2 - L'achat de points prime en vue de l'obtention de primes aériennes

Art 4.2.1 Dans le cas de points-prime insuffisants, l'adhérent peut acquérir des points-prime complémentaires. L'achat de points-prime se fait exclusivement auprès des agences Air Tahiti. Les modalités d'acquisition des points-prime complémentaires sont fixées dans la communication Kaveka.

Art 4.2.2 Les points-prime achetés au cours d'une année civile N sont valables jusqu'à fin février de l'année N+2.

Art 4.2.3 L'achat de points statuts n'est pas autorisé.

ARTICLE 4.3 - Les primes aériennes sous forme de billets récompense

Art 4.3.1 Les billets récompense émis à partir des points crédités en année N devront être utilisés et voyagés avant fin février de l'année N+2. Lorsqu'un billet récompense aura été émis à partir de points acquis en année N et de points acquis en année N+1, la date butoir d'utilisation du billet récompense sera celle de fin de validité des points les plus anciens, soit fin février de l'année N+2.

Art 4.3.2 L'offre d'un billet récompense s'entend comme un aller simple dont les points de départ et d'arrivée sont différents. Les billets récompense sont disponibles uniquement sur les liaisons éligibles au programme Kaveka.

Art 4.3.3 Les billets récompense 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 récompense. Pour les autres primes Kaveka, seul l'adhérent au programme Kaveka peut en bénéficier. Le numéro Kaveka de l'adhérent sera mentionné à la réservation et lors de l'émission du billet.

Art 4.3.4 Un bénéficiaire ayant droit à une réduction particulière (enfant, étudiant, personnes âgées) ne pourra pas bénéficier d'une réduction du nombre de points nécessaire à l'octroi d'un billet récompense.

Art 4.3.5 Les billets récompense doivent faire l'objet de réservation ferme. L'émission de billets récompense en liste d'attente n'est pas autorisée.

Art 4.3.6 Le billet récompense sera à retirer par l'adhérent auprès des agences Air Tahiti ou de votre agence de voyages habituelle, sur présentation de sa carte Kaveka. Si la personne venant retirer le billet n'est pas l'adhérent, elle devra fournir la carte Kaveka de l'adhérent (ou une copie ou communiquer le numéro de celle-ci si l'émission du billet se fait à distance) ainsi qu'une pièce d'identité de l'adhérent. Cette procédure pourra être modifiée ou suspendue à tout moment par Air Tahiti.

Art 4.3.7 Un billet récompense ne peut être cédé, vendu ou constituer un lot dans le cadre de tombola, jeux, concours...

Art 4.3.8 Les demandes de billets récompense doivent être effectuées au plus tard 14 jours avant la date de départ. Les billets récompense sont valables 3 mois à compter de la date d'émission du billet. Les billets récompense ne donnent pas lieu à un crédit de points-prime ou points-statuts.

Art 4.3.9 Tout billet récompense émis donne lieu au débit de points correspondants. Toutefois, la modification ou l'annulation de billet récompense est possible moyennant le paiement des frais (selon le statut de l'adhérent) liés à cette modification ou annulation, selon le barème en vigueur, et pour autant qu'elle intervienne plus de 7 jours avant la date de départ et avant la fin de validité du billet récompense. Dans le cas d'une modification ou annulation de billet récompense. La validité des points re-crédités sera la même que celle des points qui ont servi à émettre le billet récompense inutilisé. La modification ou l'annulation de billet récompense pourra être réalisée au sein d'une agence Air Tahiti ou auprès de votre agence de voyages habituelle. Tout billet récompense perdu, détruit ou volé ne pourra être re-crédité.

Art 4.3.10 La validité d'un billet récompense est de 3 mois à compter la date d'émission dudit billet.

Art 4.3.11 La modification ou l'annulation de billet récompense est possible moyennant le paiement des frais liés à cette modification ou annulation, selon le barème en vigueur, et pour autant qu'elle intervienne plus de 7 jours avant la date de départ. La modification ou l'annulation de billet récompense pourra être réalisée au sein d'une agence Air Tahiti ou d'une agence de voyages.

Art 4.3.12 Les billets récompense ou autre prime, une fois émis, sont incessibles et indivisibles, et les primes ne peuvent avoir une valeur de remboursement ou d'échange, être transférées, être vendues, ou monnayées sous quelque forme que ce soit, être remplacées en cas de perte, de vol, de destruction ou d'utilisation partielle de billet.

Art 4.3.13 Le nombre de sièges réservés aux billets récompense sur un vol est limité. Aussi, l'adhérent ou le responsable du compte doit procéder à la réservation au plus tôt.

Art 4.3.14 Les taxes et redevances aéroportuaires restent à la charge de l'adhérent.

ARTICLE 4.4 - Les primes aériennes sous forme d'excédents de bagages

Art 4.4.1 L'adhérent peut convertir ses points-prime sous forme de carnet d'excédents de bagages, lui permettant d'acquitter ses excédents de bagages sur les lignes éligibles au programme Kaveka et réalisées en ATR.

Art 4.4.2 Les coupons excédents de bagages achetés en année N sont valables jusqu'à fin février de l'année N+2.

Art 4.4.3 L'adhérent devra effectuer sa demande de carnets excédents de bagages, au plus tard 10 jours avant la date de fin de validité de ses points Kaveka indiquée sur son relevé.

Art 4.4.4 Dès traitement de la demande de prime, le compte de l'adhérent est débité du nombre de points correspondant à la prime demandée, les points les plus anciens étant débités en priorité. Toutefois, des difficultés internes peuvent engendrer un débit de compte retardé. En aucun cas Air Tahiti ne pourra être tenue responsable si des primes subissent un retard de traitement, notamment si le délai de demande de prime n'a pas été respecté.

Art 4.4.5 L'adhérent devra présenter sa carte Kaveka à l'enregistrement pour procéder au paiement de ses excédents de bagages avec le(s) coupon(s) excédents de bagages Kaveka. Seul l'adhérent est autorisé à utiliser ses coupons excédents de bagages Kaveka pour les vols qu'il effectue sur Air Tahiti.

Art 4.4.6 Les coupons excédents de bagages non utilisés ou perdus ne seront pas re-crédités.

ARTICLE 4.5 - Les réductions et avantages auprès des partenaires non aériens

Art 4.5.1 L'adhérent au programme de fidélité Kaveka pourra bénéficier de réduction et/ou avantages chez les partenaires d'Air Tahiti participant au programme.

Art 4.5.2 La liste des partenaires participant au programme et des réductions ou avantages consentis est disponible sur notre site internet www.airtahiti.pf.

ARTICLE 4.6 - Limitation de responsabilité du Service Kaveka

Art 4.6.1 Air Tahiti est le seul juge du nombre de sièges disponibles pour les billets récompense. Aucune réclamation de passager ne sera acceptée, même dans le cas d'un vol non complet.

Art 4.6.2 Air Tahiti se réserve le droit d'interdire ou de limiter la possibilité de bénéficier d'une prime pendant des périodes spécifiques et/ou sur certains vols, ou pour toute autre prestation offerte.

Art 4.6.3 Si Air Tahiti refuse indûment à un adhérent un crédit de points ou une prime, la responsabilité d'Air Tahiti sera limitée à la valeur du crédit de points ou de la prime indûment refusée. Le recours exclusif dont dispose ledit adhérent sera donc l'obtention du crédit de points ou de la prime indûment refusée.

CHAPITRE 5 - DIVERS

ARTICLE 5.1 - Relevé de points

Art 5.1.1 Un relevé de points mensuel est affiché sur le site www.airtahiti.pf, rubrique "E-Services Kaveka", vers le 5 du mois suivant les voyages effectués par l'adhérent. L'adhérent dispose d'un login et d'un mot de passe pour pouvoir accéder à son espace client. Les résidents de Tahiti et Moorea, ainsi que ceux des autres îles ayant mentionné une adresse mail sur leur formulaire d'adhésion au programme Kaveka, consultent leur relevé de points exclusivement sur le site internet d'Air Tahiti. Les résidents autres que Tahiti et Moorea et ne disposant pas d'adresse mail recevront un relevé de points papier par voie postale, par défaut.

Art 5.1.2 Les informations indiquées sur le relevé de points Kaveka (papier ou électronique) sont données à titre indicatif, et peuvent faire l'objet d'une mise à jour ultérieure.

ARTICLE 5.2 - Perte de la carte Kaveka, fermeture de compte

Art 5.2.1 Tout adhérent constatant la perte ou le vol de sa carte Kaveka devra en informer immédiatement Air Tahiti pour qu'une nouvelle carte Kaveka puisse lui être

envoyée et pour que l'adhérent puisse respecter les procédures de signalement mentionnées à l'article 3.1.1. Air Tahiti décline toute responsabilité pour toute utilisation frauduleuse de cette carte.

Art 5.2.2 Air Tahiti se réserve le droit d'exclure du programme Kaveka tout adhérent qui aurait fait un usage abusif des privilèges dont il bénéficie en vertu du programme, aurait fait de fausses déclarations, aurait utilisé frauduleusement des titres de transport Air Tahiti. La personne exclue peut l'être pour toute adhésion ultérieure.

Art 5.2.3 En cas de décès d'un adhérent, le service Kaveka procédera à la clôture du compte.

Art 5.2.4 En cas de fermeture du compte Kaveka ou d'exclusion, les points se trouvant dans le compte de l'adhérent sont annulés et définitivement perdus, sans que l'adhérent ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement. La carte Kaveka devra être restituée.

Art 5.2.5 L'adhérent est en droit de ne plus participer au programme Kaveka, il devra alors le notifier par écrit au service Kaveka et restituer sa carte. Les points cumulés seront perdus.

Art 5.2.6 Air Tahiti pourra procéder à la fermeture d'un compte Kaveka si elle constate qu'aucune activité n'est enregistrée sur le compte du passager pendant 24 mois consécutifs.

ARTICLE 5.3 - Modification du programme/résiliation

Art 5.3.1 Air Tahiti, agissant de bonne foi, se réserve le droit d'annuler ou de remplacer le programme ou d'en transférer la propriété et se réserve le droit de modifier ou d'amender à tout moment le programme, les présentes Conditions Générales, la structure d'accumulation des points, la structure des primes, la structure d'utilisation des points, la participation de tout partenaire au programme, ou les procédures relatives au programme telles que décrites dans les documents du programme. Un adhérent ne pourra en aucun cas former une demande de dommages-intérêts contre Air Tahiti à la suite de modifications spécifiques imposées par la législation. Les modifications et amendements apportés aux présentes conditions générales seront notifiés par le biais de courriels et/ou publication sur le site internet d'Air Tahiti. Les présentes Conditions Générales et toutes modifications de ces dernières seront considérées comme approuvées si l'adhérent utilise la carte d'adhérent, s'il commande ou utilise de quelque manière que ce soit une prime ou un avantage offerts dans le cadre du programme, ou si aucune contestation écrite n'est enregistrée dans les 30 jours suivant la notification. Si un adhérent n'accepte pas les modifications apportées au Programme, cet adhérent pourra résilier son adhésion conformément à l'alinéa 5.3.2.

Art 5.3.2 Chaque partie peut résilier le contrat à tout moment par écrit. Les conditions générales resteront en vigueur même après la résiliation de la relation contractuelle. Air Tahiti résiliera l'adhésion à réception de la demande de résiliation, et l'adhérent disposera soit de six mois à compter de la date de résiliation, soit jusqu'à leur date d'expiration, pour utiliser tous les points-prime accumulés, en fonction de la date qui interviendra la première. Si Air Tahiti résilie le contrat, tous les points expireront dans un délai de six mois à compter de la notification de l'annulation ou à la date de fin de validité applicable des points, en fonction de la date qui interviendra la première. Si l'adhérent fait de fausses déclarations déterminantes, enfreint les règles relatives aux primes ou les règles telles que stipulées dans les présentes conditions générales, tous les points expireront dès que la société aura notifié la résiliation.

Art 5.3.3 Dans le cas où il serait mis fin au programme Kaveka, Air Tahiti fera son possible pour en informer les adhérents préalablement.

Art 5.3.4 Dans le cas d'une interruption du programme, Air Tahiti s'engage à convertir les points valides non utilisés à la date de cessation, en prime en faveur de l'adhérent selon la table de récompense applicable, à la demande de l'adhérent et dans les 3 mois selon la notification. En cas d'annulation du programme, aucun nouveau point ne pourra être cumulé à compter de la date d'annulation. Le solde de point inutilisé et/ou insuffisant à une conversion en prime ne pourra en aucun cas faire l'objet d'un remboursement en numéraire ou sous une autre forme.

ARTICLE 5.4 - Données personnelles

Art 5.4.1 Toutes les données personnelles relatives à la participation des adhérents au programme seront traitées et utilisées aux fins de permettre la mise en œuvre du programme, conformément aux réglementations applicables en matière de protection des données, et notamment au règlement général sur la protection des données (RGPD - Règlement (UE) 2016/679).

Art 5.4.2 La collecte des données au titre du Programme et de la carte de fidélité est réalisée par Air Tahiti.

Art 5.4.3 Dans le cadre de la souscription au programme Kaveka, Air Tahiti collecte des données personnelles concernant l'adhérent et se réserve le droit de les transmettre à des tiers après accord préalable de l'adhérent. Les données personnelles suivantes sont notamment collectées :

- Les données d'identification et d'adresse (civilité, nom, prénom, numéro de téléphone, adresse postale, adresse email, date de naissance ainsi que certains éléments pouvant justifier de l'identité...).

- Les données permettant la gestion du programme de fidélité et des services clientèle (date d'adhésion, réclamation, etc...).

- Les données relatives aux achats effectués : données collectées à l'occasion d'un acte d'achat de la part de l'adhérent afin de permettre la détermination du statut et de proposer les avantages qui y sont associés.

- Les identifiants et les informations collectés sur l'espace personnel des E-services Kaveka.

- Les données de préférences.

- Les données relatives à l'accord ou le refus de prospection commerciale.

Art 5.4.4 Les données personnelles collectées dans le cadre du programme sont traitées par Air Tahiti notamment pour les finalités suivantes :

- La gestion et animation de la relation commerciale, de la fidélité, de la prospection et l'élaboration de statistiques.

- La gestion du programme Kaveka (inscription, avantages, services du programme, gestion de l'espace personnel des E-services Kaveka).

Art 5.4.5 Conformément à la réglementation en vigueur, chaque adhérent dispose de tout moment d'un droit d'accès aux informations le concernant, d'un droit de rectification si elles sont inexactes ou incomplètes, d'un droit d'opposition à leur transmission à des tiers et à leur utilisation à des fins de prospection commerciale, et plus généralement d'un droit d'opposition à toutes formes de traitement de ses données personnelles. L'adhérent a le droit de définir des directives relatives au sort de ses données à caractère personnel après son décès. Il peut également demander la limitation, la portabilité de ses données et/ou introduire une réclamation auprès de l'autorité de contrôle compétente (CNIL). Pour exercer ces droits, il suffit de contacter Air Tahiti via le site Internet (www.airtahiti.pf) ou par écrit au service Kaveka - BP 314 - 98713 Papeete - Tahiti ; email : kaveka@airtahiti.pf.

Art 5.4.6 Les données personnelles collectées dans le cadre du programme sont destinées aux services en charge de la gestion du programme (notamment les équipes de vente et du service Marketing), ainsi qu'aux prestataires de services en charge du fonctionnement du programme (envoi de la carte et attribution des statuts notamment).

Art 5.4.7 Les données personnelles sont conservées pour une durée proportionnelle à la finalité du traitement.

Art 5.4.8 Les données personnelles sont hébergées sur des serveurs localisés en Polynésie française.

ARTICLE 5.5 - Divers.

Art 5.5.1 Les primes aériennes sont soumises aux conditions générales de transport Air Tahiti en vigueur, notamment en ce qui concerne les définitions des hautes et basses saisons.

Art 5.5.2 L'adhérent sera responsable de toute réclamation éventuelle de tiers, y compris les autorités fiscales, liée à sa participation au programme Kaveka.

Art 5.5.3 Le crédit de points-prime et points statut et la délivrance des primes sont soumis à la réglementation du programme Kaveka. Il incombe à chaque adhérent de s'informer de la réglementation du programme afin de bien connaître ses droits et ses responsabilités.

Art 5.5.4 La loi en vigueur en Polynésie française sera seule applicable pour tout litige relatif à la formation, l'exécution ou la résiliation du contrat.

Art 5.5.5 Tout litige non résolu à l'amiable survenant à l'occasion de la formation, l'exécution du présent contrat ou de ses suites est soumis aux tribunaux compétents de la Polynésie française.