

## CONDICIONES GENERALES BASICAS DEL PROGRAMA IBERIA PLUS

ROGAMOS LEA ATENTAMENTE ESTAS CONDICIONES GENERALES QUE CONSTITUYEN LOS TERMINOS DEL CONTRATO QUE DEBERÁ ACEPTAR PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA "IBERIA PLUS".

### I. PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA

1. El **Programa "IBERIA PLUS"** ( en adelante el "**Programa**" o "**Iberia Plus**") ofrece a sus titulares la posibilidad de obtener "**Puntos**" al consumir productos y/o servicios de las Compañías Participantes y canjearlos después por otros productos y/o servicios de dichas Compañías. El régimen de obtención y canje de los puntos estará sometido a las condiciones establecidas por el Programa en cada momento.

2. Las "**Compañías Participantes**" o "**Partners**", son las entidades adheridas al Programa Iberia Plus mediante un contrato de participación. Estas compañías ponen a disposición de los titulares determinados servicios cuyo consumo puede generar puntos o abonarse con cargo a ellos. No existen unas condiciones tipo de obtención/redención aplicables a las Compañías Participantes. El titular deberá consultar cuáles son las condiciones aplicables para cada producto/servicio ofertado con anterioridad a la realización de acciones de obtención/redención.

3. Son "**titulares**" (miembros de IBERIA PLUS) las personas físicas que tras haberse dado de alta en el Programa a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com), hayan leído y aceptado las Condiciones de Participación en el mismo (Básicas y Operativas) y firmado la tarjeta expedida a su nombre. La utilización por vez primera de la tarjeta implica la total aceptación de las presentes Condiciones Generales. Las personas con edades comprendidas entre 12 y 18 años de edad podrán ser titulares tras haber cumplimentado correctamente la solicitud de adhesión al Programa siempre que venga debidamente firmada por su representante legal que deberá acreditar debidamente esta condición.

En el momento del alta en el Programa Iberia Plus se remitirá al titular un Código PIN que deberá modificar obligatoriamente en el primer uso. Dicho Código PIN tendrá el carácter de personal e intransferible, y su finalidad será la identificación del titular Iberia Plus para la gestión de su cuenta en los distintos canales habilitados.

Con objeto de garantizar a los titulares una correcta gestión de sus datos, Iberia Plus ofrece la opción de acceder a éstos a través de <http://www.iberia.com>, debiendo para ello introducir la información identificativa que se le facilite (Nº IB Plus y PIN) en la sección del portal habilitada a tal efecto. Una vez realizado este proceso, el titular podrá hacer uso de sus datos en todas las operaciones que realice a través de la web.

4. La "**tarjeta**" "**Iberia Plus**" es personal e intransferible. Identificará al titular con sus datos y número personal de cuenta, facultándole para participar en el Programa tan pronto como la haya firmado.

Existen diferentes tipos de tarjeta, con o sin caducidad, bien de emisión y/o marca única o compartida con otras compañías, en función de los niveles de consumo y los acuerdos específicos que se alcancen por el Programa. En caso de pérdida, sustracción o deterioro, el titular deberá comunicarlo a su Centro de Servicios IBERIA PLUS, no responsabilizándose el Programa del uso indebido o fraudulento que pudiera haberse hecho de la tarjeta con anterioridad a la recepción de dicha notificación.

5. La **obtención de "puntos"** es personal por parte del titular. Los puntos no son canjeables por dinero u otros bienes fuera de los especificados por el Programa. Los puntos no serán acumulables a los concedidos por cualquier otro Programa en el que participen las Compañías Participantes. El Programa se reserva el derecho a retirar la tarjeta, cancelar la cuenta de puntos y exigir las responsabilidades pertinentes al titular que realice un uso indebido o fraudulento del Programa o incumpla las normas y procedimientos contenidos en las presentes Condiciones Generales.

6. Los puntos y el derecho a reclamar su anotación está sometido a un régimen de "**caducidad**". Los puntos obtenidos durante un año natural caducarán el 31 de Diciembre del cuarto año transcurrido desde su obtención, si no se hubieran consumido en alguna operación de utilización. Asimismo, el derecho a solicitar la anotación de puntos aéreos (Grupo Iberia\* y **Oneworld**) no anotados automáticamente, caducará transcurrido un plazo de seis (6) meses desde la realización del vuelo.

Para la reclamación de los puntos no anotados:

- **Operaciones aéreas Grupo Iberia:** cuando se refieran a puntos generados en vuelos del grupo Iberia\* se gestionarán exclusivamente a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com). No podrán solicitarse a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com) el abono de puntos pendientes correspondientes a vuelos efectuados en código compartido y/o operados por otras compañías aéreas (Código IB5XXX e IB7XXX). Para este último caso, consulte el punto número 8 de las Condiciones Operativas del Programa Iberia Plus.

\*El Grupo Iberia esta formado por los vuelos de Iberia e Iberia Regional/Air Nostrum (IB 8XXX). No incluidos vuelos código IB7XXX o vuelos Clickair código IB 5XXXó IB 7XXX

- **Operaciones no aéreas:** para el resto de servicios contratados con compañías asociadas al Programa deberán dirigirse directamente a estas compañías, adjuntando la documentación que acredite fehacientemente el derecho cuyo ejercicio se reclame, como la copia de la factura del hotel en el caso de operaciones con hoteles, copia del contrato del alquiler de vehículos etc. Deberá consultar las condiciones específicas de cada compañía asociada en [www.iberia.com](http://www.iberia.com) si las hubiera.

7. Debido a la naturaleza del Programa, el Titular deberá tener en cuenta que los datos que en cada momento se publiquen en relación con las Compañías Participantes, los destinos disponibles y las tablas de puntos aplicables a los mismos, deben ser tomados con carácter orientativo. Las Compañías participantes se vinculan con el Programa mediante un contrato de vigencia temporal y las tablas de puntos forman parte de dicho contrato, por lo que estos elementos podrán modificarse en cualquier momento en función de lo pactado entre el Programa y la Compañía Participante. Cualquier actualización o variación sobre estas condiciones será publicado siempre en [www.iberia.com](http://www.iberia.com).

8. El titular tendrá derecho a "efectuar reclamaciones" cuando, a su juicio, la información sobre su cuenta y/o movimientos remitida por el Programa o facilitada a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com) no sea correcta o alguna de las Compañías Participantes le hubiera denegado indebidamente la concesión de puntos u otros beneficios. En todos estos casos, la responsabilidad del Programa se limitará a la subsanación del error tan pronto como el titular acredite fehacientemente su derecho ante la Compañías Asociada con la que hubiera contratado el servicio. El Titular deberá conservar siempre copia de la documentación que remita a la Compañía Participante para sostener su reclamación en caso de extravío. En las comunicaciones telefónicas, el Titular deberá acreditar su identidad respondiendo a las preguntas personales de identificación que se formulen por parte del operador del servicio.

9. El Programa únicamente garantizará al titular la anotación de los puntos que no hubiera sido efectuada en su momento de conformidad con las condiciones aplicables a cada caso.

Ni el Programa, ni Iberia, L.A.E., serán responsables a consecuencia de reclamaciones de cualquier tipo derivadas, directa o indirectamente, de las relaciones (contractuales o no) entre los Titulares y las Compañías Participantes en el Programa para la utilización/adquisición de servicios/productos de dichas compañías, y con independencia de que dicha relación se hubiera producido en una operación de obtención o de redención de puntos.

10. En caso de cancelación del Programa, este hecho será notificado a los titulares, disponiendo estos, a partir de la fecha de notificación, de un (1) mes adicional para anotar puntos y de tres (3) para redimir la totalidad de los puntos que figuren en su cuenta sin que a partir de dicho momento puedan reclamar nada del Programa por este motivo. El Programa quedará cancelado sin previo aviso ni responsabilidad alguna y no será de aplicación lo dispuesto anteriormente en este punto, si en algún momento ocurren circunstancias de fuerza mayor o imposiciones legales que impidieran su continuidad o desarrollo.

11. Las presentes Condiciones Generales Básicas se completan con las "**CONDICIONES OPERATIVAS DEL PROGRAMA IBERIA PLUS**", que contienen el detalle del proceso de obtención y redención de puntos, con las particularidades aplicables a cada género de operación, y que se encuentran a su disposición siempre actualizadas en Internet, a través de la página de Iberia, [www.iberia.com](http://www.iberia.com). Las condiciones Básicas y las Operativas forman una unidad y se interpretarán y aplicarán de conformidad con las Leyes del Reino de España. Los titulares asumirán la responsabilidad derivada del uso del Programa en sus respectivos países de residencia según la legislación local aplicable en cada caso.

Para cualquier cuestión que se suscite en relación con la interpretación y aplicación de las presentes Condiciones Generales, las partes, con renuncia expresa al fuero que pudiera corresponderles, se someten expresamente a la jurisdicción de los juzgados y tribunales de Madrid capital.

## **PROTECCION DE DATOS**

**12.** De conformidad con lo dispuesto en la Ley Orgánica 15/1999 de Protección de Datos de Carácter Personal, el Cliente/Titular queda informado, y autoriza, el “registro y tratamiento de sus datos personales” y movimientos de cuentas de puntos en ficheros automatizados de los que es responsable IBERIA LÍNEAS AÉREAS DE ESPAÑA, S.A. Estos datos podrán ser utilizados para cualquier actividad relacionada con los fines propios del Programa y la relación contractual que éste mantiene con los titulares, incluyendo el análisis y la formación de perfiles y en general, la realización de acciones de promoción, marketing y análisis de IBERIA, las Compañías Participantes y los Sistemas de Reservas.

**13.** El Titular consiente expresamente que los datos a los que se refiere este punto podrán ser cedidos por el Programa a un tercero que preste servicios de tratamiento de datos para el Programa, a cualquier entidad jurídica filial o participada por Iberia, L.A.E., para que los utilicen conforme a las finalidades del Programa.

Asimismo, podrán ser cedidos, en general, a las Compañías Participantes, Sistemas de Reservas y entidades de consultoría y marketing siempre que dicha cesión resulte necesaria para ofrecer a los titulares los servicios propios del Programa y otros que sean solicitados por los titulares en cada momento, y siempre quedando los cesionarios obligados a mantener la más estricta confidencialidad sobre dichos datos.

Asimismo, el Titular acepta expresamente el “recibo de información” que periódicamente le remita el Programa en relación con los movimientos que se produzcan en su cuenta de puntos, las ofertas de las Compañías Participantes o cualquier otra que el Programa considere conveniente relacionada con los fines del Programa. Todos los envíos de información se remitirán al domicilio, correo electrónico o teléfono móvil indicado por el titular en la solicitud de adhesión al Programa. En caso de cambio de domicilio, o de cualquiera de los datos de contacto, el titular podrá modificarlos a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com) o comunicarlos por escrito al Centro de Servicios del Programa.

**14.** Se informa al Titular que la entrega de los datos contenidos en la solicitud de adhesión es obligatoria su ausencia o incorrección facultarán al Programa para negar la participación del Titular. La información contenida en el apartado del folleto-contrato de solicitud, bajo la denominación “SUS PREFERENCIAS” tiene carácter facultativo y no se negará la incorporación al Titular si la misma no se rellena o se hace de manera incompleta.

Con objeto de garantizar a los titulares una correcta gestión de sus datos, Iberia Plus ofrece la opción de acceder a éstos a través de <http://www.iberia.com>, debiendo para ello introducir la información identificativa que se le facilite (Nº IB Plus y PIN) en la sección del portal habilitada a tal efecto. Una vez realizado este proceso, el titular podrá hacer uso de sus datos en todas las operaciones que realice a través de la web.

**15.** El titular autoriza expresamente a Iberia para grabar en su integridad, mediante cualquier soporte técnicamente válido a tal efecto, las comunicaciones e instrucciones telemáticas producidas durante la utilización de cualquier servicio con Iberia o cualquier empresa perteneciente al grupo Iberia. En cualquier caso, el titular podrá obtener una copia de las indicadas grabaciones, si así lo solicita, así como duplicado o transcripción de las mismas, mediante el pago del coste de la citada operación. Iberia se compromete a garantizar la integridad absoluta de tales grabaciones, y a conservarlas durante el tiempo legalmente establecido.

**16.** El titular podrá ejercer gratuitamente los derechos de oposición, acceso, rectificación y cancelación de sus datos y revocación de su autorización sin efectos retroactivos en los términos especificados en la Ley Orgánica 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal, conforme al procedimiento legalmente establecido. Estos derechos podrán ser ejercitados dirigiéndose por escrito al Departamento responsable del fichero automatizado: IBERIA, L.A.E. Dirección Sistemas/U. Seguridad Informática, Zona Industrial nº 2, 28042, Madrid. O en el número de fax +34 91 587 55 64, dirigido a “Atención de Datos Personales”.

Para cualquier aclaración o duda, puede ponerse en contacto mediante correo electrónico en la dirección [Atencion\\_datospersonales@iberia.es](mailto:Atencion_datospersonales@iberia.es)

## CONDICIONES OPERATIVAS DEL PROGRAMA IBERIA PLUS

LE ROGAMOS LEA ATENTAMENTE LAS CONDICIONES GENERALES OPERATIVAS QUE CONSTITUYEN LOS TERMINOS DEL CONTRATO QUE DEBERÁ ACEPTAR PARA PARTICIPAR EN EL PROGRAMA "IBERIA PLUS".

### I. OBTENCIÓN DE PUNTOS

1. Los puntos se obtendrán cada vez que el titular haga uso de los servicios ofertados por las compañías participantes en los términos y bajo las condiciones dispuestas en cada momento. Todo titular deberá identificarse como tal al realizar su reserva, en el momento de la facturación del vuelo o cuando se presente en la oficina o establecimiento de alguna de las Compañías Participantes en el Programa.

2. Las compañías participantes en el Programa informarán en cada caso sobre qué tipo de servicios y/o tarifas generan puntos. La cantidad de puntos devengada en cada operación será la correspondiente a la tarifa o servicio efectivamente contratada por el cliente, con independencia de las eventuales atenciones que las Compañías Participantes en el Programa pudieran conceder en cada caso a sus clientes, tales como mejoras de clase, habitación, etc.

3. Con independencia de quien hubiera abonado el servicio objeto de la promoción, los puntos se concederán al titular de la tarjeta cuyo nombre figure en el billete aéreo, contrato de alquiler de coches o registro de la habitación en que se hospede el titular. Sólo se concederán puntos por el producto o servicio consumido directamente por el titular; por ejemplo, en el caso de servicios hoteleros, por la habitación que ocupe el titular previamente identificado y acreditado como tal.

4. El abono de puntos tendrá lugar, previa identificación como titular al realizar la reserva de su vuelo o en el momento de la facturación presentando la tarjeta Iberia Plus, una vez hayan transcurrido 24 horas desde el embarque en vuelos del Grupo Iberia. Para el resto de los servicios no aéreos, el abono de puntos se realizará según el procedimiento establecido en cada caso por el Partner cuyos servicios hayan sido utilizados.

5. La anotación automática de los puntos aéreos únicamente quedará garantizada si la condición de titular del Programa ha quedado debidamente acreditada y recogida en la reserva.

6. Para efectuar cualquier **reclamación sobre los puntos no anotados automáticamente cuando se refieran a puntos generados en vuelos del Grupo Iberia\***, dichas solicitudes se gestionarán exclusivamente a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com). En caso de operaciones de vuelo realizadas en otras compañías aéreas distintas del grupo Iberia, será necesaria la presentación o envío por parte del titular al Centro de Servicios Iberia Plus de la copia del billete de transporte aéreo o del recibo itinerario billete electrónico y el original de la tarjeta de embarque (en vuelos donde no exista tarjeta de embarque, copia del billete u original del cupón resguardo del pasajero).

\*El Grupo Iberia está formado por los vuelos de Iberia e Iberia Regional/Air Nostrum (IB 8XXX). No incluidos vuelos código IB7XXX o vuelos Clickair código IB 5XXX ó IB 7XXX

Con el fin de garantizar la correcta recepción de los documentos en los que los titulares basen sus reclamaciones de puntos no anotados en vuelos en otras compañías distintas del grupo Iberia , todas las comunicaciones dirigidas a IBERIA PLUS deberán ser enviadas por correo. IBERIA no se responsabiliza de la pérdida o deterioro de la documentación enviada. En caso de extravío, el titular deberá aportar copia de la documentación remitida en su día.

7. El resto de reclamaciones de puntos no anotados correspondientes a servicios contratados con compañías asociadas al Programa, deberán dirigirse directamente a estas compañías, adjuntando la documentación que acredite fehacientemente el derecho cuyo ejercicio se reclame, como la copia de la factura del hotel en el caso de operaciones con hoteles, copia del contrato del alquiler de vehículos, etc.

8. Todos aquellos vuelos susceptibles de generar puntos que el titular haya realizado un mes antes de la fecha que figure en su solicitud de adhesión, serán anotados en la cuenta del titular. Cuando se refieran a puntos generados en vuelos del **Grupo Iberia\***, dichas solicitudes se gestionarán exclusivamente a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com). Para el resto de solicitudes correspondientes a vuelos distintos del Grupo Iberia realizados un mes antes de la adhesión, será necesario por parte del titular el envío al Centro de Servicios Iberia Plus de la copia del billete de transporte aéreo o del recibo itinerario billete electrónico y el original de la tarjeta de

embarque (en vuelos donde no exista tarjeta de embarque, copia del billete u original del cupón resguardo del pasajero).

\*El Grupo Iberia está formado por los vuelos de Iberia e Iberia Regional/Air Nostrum (IB 8XXX). No incluidos vuelos código IB7XXX o vuelos Clickair código IB 5XXX ó IB 7XXX

No se contemplarán solicitudes de abono de puntos por servicios contratados en Compañías Asociadas de otros sectores realizadas un mes antes de la adhesión del titular al Programa Iberia Plus.

**9.** Los servicios obtenidos con cargo a puntos, y en general, cualquier operación de redención, no generarán puntos. No generarán puntos ni puntos aéreos básicos ni puntos promocionales en ningún caso, los billetes con descuentos especiales para empleados de líneas aéreas, las tarifas especiales de Agentes de Viajes, las tarifas especiales de Tour Operadores o las derivadas de acuerdos comerciales.

IBERIA se reserva el derecho de excluir otras tarifas de la obtención de puntos. El Programa informa que IBERIA mantiene diferentes acuerdos con otras compañías aéreas mediante los cuales puede vender plazas en determinadas rutas operadas por dichas compañías, y bajo código IB7XXX. A estos vuelos se les denomina de modo genérico "Vuelos de Código Compartido", e incluyen los realizados bajo esta modalidad, Bloqueo de Espacio, joint venture u otras de análoga naturaleza. Como fruto de estos acuerdos los titulares Iberia Plus obtendrán puntos en todos los vuelos bajo código IB7XXX. Por el contrario, no podrán emitirse billetes con cargo a puntos en vuelos de código compartido. El titular podrá obtener información actualizada de los vuelos incluidos en esta modalidad llamando al Centro de Servicios de Iberia Plus.

## **II. UTILIZACIÓN DE PUNTOS**

**10.** A efectos de utilización/redención, los puntos que se obtengan usando los servicios de cualquier Compañía Participante en el Programa, serán de idéntica naturaleza.

**11.** Los puntos necesarios para obtener un servicio con cargo a puntos serán los mismos con independencia de la edad del titular o beneficiario.

**12.** Los bonos /billetes emitidos son personales e intransferibles.

**13.** Los servicios con cargo a puntos únicamente podrán ser emitidos a nombre de:

- El titular
- Los beneficiarios: cualquier persona designada como tal por el titular, bien en el impreso de solicitud de adhesión al Programa o a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com). Estos beneficiarios podrán ser dados de alta o baja de la tarjeta del titular Iberia Plus exclusivamente a través de [iberia.com](http://iberia.com) en cualquier momento.
- El acompañante del titular: Será quien, habiendo reservado y emitido su billete simultáneamente al del titular, vuele junto a él en todos los trayectos del vuelo (ida y vuelta). Sólo se admitirá un acompañante por titular y vuelo.

**14.** La emisión de un servicio con cargo a puntos podrá efectuarse a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com), en los Centros de Servicio de Iberia Plus y de las compañías asociadas o en las Oficinas de Ventas de IBERIA.

**15.** Los bonos acreditativos de los servicios con cargo a puntos podrán retirarlos tanto el titular como una persona con su autorización por escrito. El titular deberá facilitar su tarjeta IBERIA PLUS e identificarse convenientemente. En caso de que el titular autorice a una tercera persona a recoger los documentos que amparan los servicios solicitados, ésta, debidamente identificada, deberá presentar una autorización firmada por el titular, la tarjeta IBERIA PLUS y fotocopia del DNI o pasaporte del titular.

**16.** Corresponde directamente al titular el pago de las tasas de aeropuertos y cuantos otros impuestos pudieran devengarse como consecuencia de operaciones con cargo a puntos. Además los billetes con cargo a puntos llevarán asociados un gasto de gestión.

Para billetes en papel se aplicará además el recargo correspondiente indicado por la Compañía. Los clientes Iberia Plus Oro y Platino están exentos de los gastos de gestión siempre que utilicen como medio para la adquisición de sus billetes con cargo a puntos la web. Los gastos de gestión ocasionados en la emisión de un billete no serán reembolsables por ninguno de los canales a los clientes Clásica y Plata.

### III. UTILIZACIÓN DE PUNTOS EN VUELOS

17. La emisión de un billete está condicionada a la existencia de un saldo de puntos suficiente en la cuenta del titular (según la tabla de puntos vigente en ese momento) y a la disponibilidad de plazas.

18. Los puntos sólo pueden utilizarse en vuelos directos, y en las clases que se especifiquen en las tablas vigentes, estando permitidas las conexiones pero no así las paradas. No está permitida la emisión en "lista de espera".

19. Los viajes a realizar con cargo a puntos, en compañías del Grupo Iberia en combinación con una compañía de la alianza "oneworld" u otra línea aérea asociada, o solamente en una de las compañías "oneworld" o asociada, deberán ser de ida y vuelta ("round trip"), mismo origen/mismo destino. La ida y la vuelta, deberán estar siempre confirmadas, exceptuando el Puente Aéreo entre Madrid y Barcelona.

20. La validez del billete será de un (1) año máximo desde la fecha de emisión del mismo. Los billetes con cargo a puntos robados, extraviados o destruidos tendrán el mismo tratamiento que los billetes de pago. La indemnización por denegación de embarque para estos billetes estará regida por las normas vigentes en cada momento para los pasajeros con billete de pago.

21. No existen restricciones por motivos de fecha, aunque en los billetes con cargo a puntos, IBERIA y las Líneas Aéreas Participantes se reservan el derecho a establecer, en cualquier momento, un cupo limitado de plazas de avión, habilitado a tal efecto para pasajeros usuarios de Puntos IBERIA PLUS. En caso de existir restricciones vendrán especificadas por las condiciones de la tarifa u oferta en redención a aplicar.

22. Quedan expresamente excluidos de la posibilidad de redimir puntos todos los vuelos realizados en código compartido, bloqueo de espacio o fórmulas similares, con excepción de los vuelos operados por Clickair (IB5XXX o IB 7XXX).

23. En los viajes a realizar con cargo a puntos, cuando estén incluidas compañías pertenecientes a la alianza oneworld (IBERIA y más compañías oneworld, o bien, dos o mas compañías oneworld distintas a IBERIA) la única condición requerida es que el punto de partida y de destino final sea el mismo (se podrán incluir hasta 8 cupones de vuelo). Si para acceder al destino final son necesarios varios puntos intermedios, estará permitido que dichos puntos no sean los mismos.

24. Los billetes que contengan un trayecto en alguna de las compañías oneworld, no admiten cambios ni reembolsos. Si se trata de trayectos del Grupo Iberia, en principio se admitirá el cambio de ruta siempre que no se haya volado ningún cupón (un trayecto del billete). Dicho cambio se realizará mediante la anulación del billete y emisión de uno nuevo. No obstante lo anterior, el Programa se reserva el derecho de incluir clases especiales de billetes con cargo a puntos, en los que no se permitirá cambios de trayectos, anulaciones u otras condiciones que se especificarán en la tabla.

25. Todas las reservas de vuelo con cargo a puntos, se realizarán exclusivamente en el Centro de Servicio "IBERIA PLUS" de cada país, en las Oficinas de Ventas o Reservas de Iberia y en la página web [www.iberia.com](http://www.iberia.com).

26. La emisión de un billete con cargo a puntos en vuelos operados por compañías pertenecientes al **Grupo Iberia\*** o la alianza "oneworld", podrá efectuarse a través de [www.iberia.com](http://www.iberia.com), los Centros de Servicio Iberia Plus o en las Oficinas de Ventas de Iberia. Para otras compañías aéreas asociadas al Programa, únicamente se podrán obtener billetes a través de los Centros de Servicio Iberia Plus y Oficinas de Ventas de Iberia.

\*El Grupo Iberia está formado por los vuelos de Iberia e Iberia Regional/Air Nostrum (IB 8XXX). No incluidos vuelos código IB7XXX o vuelos Clickair código IB 5XXX ó IB 7XXX

27. En las oficinas de ventas de Iberia, el billete sólo será entregado al titular o persona autorizada por éste, previa consulta de su saldo de puntos y firma del correspondiente justificante.

28. En el momento de presentarse en el mostrador de facturación con un billete con cargo a puntos, el titular, beneficiario o acompañante en su caso, deberá identificarse mediante documento que acredite su identidad emitido por el país de su nacionalidad, si así fuera requerido por el agente de facturación.

La falta de acreditación suficiente impedirá el acceso al vuelo.

**29.** Los billetes emitidos con cargo a puntos pueden ser reembolsados totalmente por el titular siempre que el tipo de billete lo permita (no pudiéndose anular o reembolsar ni tramos sueltos ni billetes emitidos en Clase Azul ). La anulación se realizará entregando el billete en cualquier oficina de Iberia o mediante llamada telefónica al Centro de Servicios Iberia Plus si se trata de un billete electrónico. Una vez tramitada dicha anulación se generará el correspondiente reembolso de puntos en la cuenta del titular.

**30.** Los billetes con cargo a puntos emitidos en **Clase Azul permite conseguir billetes de avión con Iberia por una menor cantidad** de puntos. Estos billetes estarán sujetos a unas condiciones especiales:

- Cambios y reembolsos no permitidos.
- Plazas sujetas a disponibilidad.
- Si la reserva es realizada con más de 14 días de antelación, el billete tendrá que emitirse en los 14 días previos a la salida del vuelo.
- Si la reserva se hace dentro de los 14 días de la salida, el billete tendrá que ser emitido dentro de las 48 horas desde que se haya realizado la reserva.
- En los vuelos de ida y vuelta, si no se utiliza el cupón de ida, automáticamente se cancela la vuelta.

#### **IV UTILIZACIÓN DE PUNTOS EN COCHES Y HOTELES**

**31.** La utilización de puntos está condicionada a la existencia de saldo de puntos suficiente en la cuenta del titular y a la disponibilidad de flota de coches o habitaciones en los establecimientos hoteleros de las Compañías participantes en cada momento.

**32.** No existirá ninguna limitación por el hecho de alquilar un coche o alojarse con cargo a puntos del Programa "IBERIA PLUS". No obstante, las Compañías Participantes se reservan el derecho a establecer un cupo y/o condiciones que, en caso de existir, figurarán recogidos en las tablas de puntos vigentes. (Clase Azul: Tarifas reducidas que están sujetas a disponibilidad). En todo caso, el alquiler o estancia realizada con cargo a puntos no podrá beneficiarse de otras promociones u ofertas de las Compañías Participantes vigentes en ese momento y que no estén referidas a IBERIA PLUS.

**33.** Para poder alquilar un coche u hospedarse en un hotel con cargo a puntos será necesario realizar previamente la reserva correspondiente a través del Centro de Reservas de la Compañía Participante.

Cualquier cargo adicional (cobertura por daños al vehículo, protección contra robo, seguro personal, gasolina, gastos de retorno si los hubiera, etc.) más el IVA sobre estos conceptos, deberán ser abonados por el cliente.

En el caso de los alquileres de coches con cargo a puntos fuera de España, o aquellos alquileres que siendo para España la reserva con cargo a puntos se realice desde fuera de ella, se requerirá la emisión de un BONO emitido, sellado y debidamente cumplimentado por alguna oficina de Ventas de Iberia.

**34.** Las reservas con cargo a puntos realizadas en compañías asociadas y no canceladas por el titular con un mínimo de 24 horas, podrán ser penalizadas con el descuento de los puntos correspondientes a la primera noche o día del servicio contratado.

**35.** En ningún caso, las Compañías Participantes reembolsarán importe alguno como compensación de los puntos no disfrutados ni podrán éstos ser utilizados para el pago de cualquiera de los cargos presentados al cliente.

**36.** Es exigencia de las compañías de alquiler de vehículos el cumplimiento de los siguientes requisitos: Los clientes deberán reunir las condiciones de crédito y edad exigidas y disponer de permiso de conducir válido. Un día de alquiler son 24 horas. Si se excede de las 24 horas, se considerará la existencia de otro día de alquiler, se cumplan o no las siguientes 24 horas.

## CONDICIONES PARTICULARES

### Acuerdo Iberia –Repsol

Repostaje en las estaciones de Servicio de las marcas REPSOL, CAMPSA y PETRONOR. Se comunica a los Titulares de la Tarjeta Iberia Plus que para obtener puntos en operaciones de repostaje en las Estaciones de Servicio de las marcas REPSOL, CAMPSA y PETRONOR, será absolutamente imprescindible presentar la tarjeta Iberia Plus al efectuar el pago, ya que no se gestionará la reclamación posterior de los puntos no anotados en el momento del repostaje. Razones técnicas y operativas inherentes a estas operaciones nos obligan, para este tipo de servicio concreto y específico de repostaje, y con carácter excepcional, a modificar el Punto 6 y conexos de las Condiciones Generales del Programa dada la actual imposibilidad técnica y operativa de poder tramitar reclamaciones de puntos que se realicen con posterioridad al reportaje de combustible.

### Acuerdo Iberia –Visionlab

Será requisito imprescindible para la obtención de puntos en una compra, que el cliente haya abonado el importe total de la misma y se le haya hecho entrega del producto adquirido. Los puntos se cargarán en la tarjeta de puntos por parte de IBERIA pasados dos meses desde la fecha de entrega del producto para cubrir la posible ejecución del periodo de garantía o devolución del producto adquirido por parte del cliente.

### Acuerdo Iberia –Clickair

#### OBTENCION DE PUNTOS IBERIA PLUS

- Para la obtención de puntos en vuelos de Clickair será **imprescindible facilitar el número de tarjeta Iberia Plus en el momento de la reserva y compra del billete, no pudiendo reclamar la anotación de dichos puntos** con posterioridad a la realización del vuelo.
- La puntuación asignada a los vuelos realizados con **Clickair** se regirá de acuerdo a la tabla de obtención de puntos del programa Iberia Plus correspondientes a la tarifa turista reducida.

#### UTILIZACION DE PUNTOS IBERIA PLUS

- Sólo se podrán utilizar los puntos Iberia Plus en vuelos de **Clickair** con código Iberia (IB5XXX y IB7XXX), aplicándose la tabla de utilización de puntos Iberia Plus en vigor correspondientes a la tarifa de turista "Clase Azul".
- No se podrán utilizar puntos Iberia Plus en vuelos puros **Clickair**.
- La reserva y emisión de los billetes con cargo a puntos en vuelos de **Clickair** será inmediata y todas las reservas funcionarán como reservas independientes aunque vayan con vuelos en conexión operados por Iberia. Los gastos de gestión y otras tasas que pudieran aplicarse se contabilizarán de forma independiente en **Clickair**.