

Program lojalnosti korisnika Miles & More („Miles & More“) nagrađuje vjernost svojih članova kao klijenata. Miles & More članovima nudi mogućnost prikupljanja i upotrebe milja kod različitih partnera Miles & More (npr. zrakoplovnih kompanija, rent-a-car kompanija i hotela).

Vlasnik i izdavač tvrtke Miles & More je Miles & More GmbH („MMG“) i njemačko dioničko društvo Lufthansa („Lufthansa“). („MMG“ i „Lufthansa“ smatraju se „operaterima“). Operateri pridržavaju pravo u određenim državama angažirati odabrane zrakoplovne kompanije kao pridružene operatere za provedbu programa (npr. Austrian Airlines Group, Brussels Airlines, LOT Polish Airlines, Luxair i Swiss International Airlines). Popis svih pridruženih operatera možete pronaći na www.miles-and-more.com/joint-partner.

Brojne odredbe vrijede za prikupljanje i iskoristavanje milja te opće provođenje programa Miles & More, a ukratko su prikazane ovdje. Posebna pravila mogu se primjenjivati i iz drugih dokumenata programa (poput Općih uvjeta i odredbi za dodjelu nagradnih karti Miles & More ili Općih odredbi upotrebe opcije Miles & More Online Shopping) te iz komunikacijskih medija Miles & More (poput osobnog ulaznog spremnika, kataloga s nagradama, biltena ili izvatka s računa).

1. Sudjelovanje

1.1 Pravo sudjelovanja

Pravo sudjelovanja imaju isključivo pojedinačne fizičke osobe koje su napunile najmanje dvije godine i imaju prebivalište u državi u kojoj se nudi Miles & More. Prebivalištem se smatra stvarna adresa stanovanja (osnovno prebivalište: npr. osnovni stan) sudionika. Podaci o osobi i prebivalištu moraju biti točni i vjerodostojni i trebaju se na zahtjev pokazati operaterima.

Ne postoji zakonska obveza koja bi omogućila sudjelovanje u programu Miles & More. Operateri mogu uskratiti dopuštenje za sudjelovanje u programu Miles & More bez navođenja razloga.

1.2 Početak sudjelovanja

Sudjelovanje započinje otvaranjem osobnog članskog računa na zahtjev klijenta. Ako je tražitelj već član programa Miles & More, nije dopušten novi zahtjev za otvaranje drugog osobnog članskog računa, odnosno dopušteno je otvoriti i voditi samo jedan članski račun za jednu fizičku osobu. Kao dokaz otvaranja računa novi član dobiva privremeni članski broj Miles & More.

1.2.1 Privremeni računi članova

Privremeni članski broj Miles & More daje ovlaštenje za prikupljanje milja na šest mjeseci. Korisnik mora u potpunosti ispuniti zahtjev za otvaranje članskog računa u tom roku. Članski račun s nepotpunim osobnim podacima smatra se „privremenim računom“ i zatvara se u roku od šest mjeseci od prvog pripisivanja milja.

1.2.2 Računi stalnih članova

Kada član prikupi najmanje jednu nagradnu milju, primiti će karticu Miles & More sa stalnim članskim brojem Miles & More. Kartica ostaje vlasništvo operatera i mora se predati operateru na zahtjev jednog od operatera.

1.3 Osobni identifikacijski broj (PIN)

Sudionik dobiva PIN za osobnu identifikaciju, npr. pri zahtjevu za nagradu i provjeri stanja računa na mreži. U svrhu izbjegavanja zlouporabe član mora voditi računa o tome da neovlaštena treća osoba ne sazna njegov PIN. U slučaju sumnje u zlouporabu PIN-a morate odmah obavijestiti servisni tim Miles & More i to na pozivni broj naveden u komunikacijskim medijima Miles & More (na primjer, na www.miles-and-more.com). Operateri i pridruženi operateri odgovaraju za štetu ili gubitak koji su nastali izostalom ili zakašnjelom obavješću do vremena primitka obavijesti u okviru Odjeljka 4.1 ovih Uvjeta i odredbi.

1.4 Status člana Frequent Flyer

U okviru programa Miles & More izdaju se različite vrste kartica Miles & More koje potvrđuju status člana Frequent Flyer (npr. član Frequent Traveller, Senator ili HON Circle). Određeni status u načelu ovisi o broju prikupljenih statusnih milja ili o miljama HON Circle u određenom vremenu. Nakon isteka određenog vremena započinje ponovno brojenje statusnih milja ili milja HON Circle od početka kalendarske godine. Ovisno o akcijama mogu se primjenjivati drugi predujeli za postizanje statusa (npr. broj obavljenih segmenata leta u određenom vremenu). Svaki status ima različite pogodnosti. Dodatne informacije o kriterijima za kvalifikacije, vremenskom trajanju statusa i povezanim pogodnostima prikazane su u komunikacijskim medijima Miles & More. Pogodnosti povezane sa statusom mogu ponuditi i partnerske kompanije Miles & More. Informacije o vrsti, opsegu i vremenu trajanja tih pogodnosti objavljuju se u komunikacijskim medijima Miles & More, u kojima se mogu i pregledati.

2. Milje

2.1 Opće informacije

Osnova izračuna programa Miles & More jesu milje koja se unose na članski račun korisnika. Milje se upotrebljavaju isključivo u one svrhe koje su izričito navedene u Uvjetima i odredbama, drugoj dokumentaciji o programu ili komunikacijskim medijima Miles & More.

2.1.1 Vrste milja

U okviru programa Miles & More postoje različite vrste milja koje članovi mogu prikupiti. Različite kategorije uključuju nagradna milje, statusna milje, select milje i HON Circle milje. S nagradnim miljama možete dobiti nagrade u programu Miles & More. Statusna milje i HON Circle milje određuju vrstu statusne kartice u programu Miles & More. Select milje broje se po kalendarskoj godini, mogu se prikupljati u okviru statusa Frequent Flyer i daju pravo na dobivanje različitih prednosti. Ostale vrste milja bit će objavljene prema potrebi u komunikacijskim medijima Miles & More. „Milje“ u smislu ovih Uvjeta i odredbi sve su vrste milja Miles & More ako to nije izričito drugačije navedeno.

2.1.2 Drugi programi lojalnosti klijenata

Bonus bodovi, bonus milje ili druge jedinice obračuna iz drugih programa ne mogu se pretvoriti u milje, osim ako to operateri nisu ugovorili s određenim vlasnikom drugog programa i odgovarajuće objavili u komunikacijskim medijima Miles & More. Isto vrijedi i za pretvaranje milja u bonusne bodove, bonusne milje ili druge jedinice obračuna iz drugih programa.

2.1.3 Prenosivost milja i prodaja milja

Milje i članski račun nisu prenosivi na treće osobe. Prodaja, zamjena, sukcijska ponuda ili drugo prenošenje milja na treće osobe nisu dopušteni. Također nije dopušteno posredovanje pri kupnji ili prodaji milja, kupnji milja od članova ili trećih osoba te neovlaštena upotreba milja. Pravila koja se razlikuju od ovih bit će izričito navedena u komunikacijskim medijima Miles & More.

2.2 Stanje računa

Trenutačno stanje milja na računu Miles & More dostupno je korisniku putem interneta pristupom osobnom članskom računu unosom članskog broja Miles & More i PIN-a. Osim toga, korisnik koji aktivno sudjeluje u programu Miles & More u određenom opsegu dobiva redovito informacije o trenutnom stanju računa pod uvjetom da se prijavi na mrežni bilten Miles & More. Stanje može biti zastavljeno ako je Miles & More stavio na raspolaganje pregled računa isključivo na mreži na internetskom računu milja. Nije moguće umnožavanje ili zamjena isporuka izvadaka s računa.

2.3 Prikupljanje milja

2.3.1 Opća pravila o prikupljanju milja

Prikupljanje milja moguće je od početka sudjelovanja. Milje se mogu pripisati samo za usluge koje je iskoristio sam korisnik u okviru njegovog osobnog članskog računa. Pri upotrebi usluga partnerskih kompanija Miles & More primatelj usluge mora biti vlasnik kartice Miles & More kako bi mogao ostvariti pravo na milje. Primatelj računa u ovom je slučaju nevažan. U skladu s postupkom u Odjeljku 2.3.7 milje se mogu pripisati za let ili partnersku uslugu koja je valjana za prikupljanje milja, a koja se pruži u vremenu između podnošenja zahtjeva i otvaranja članskog računa. Korisnici mogu prikupljati milje i za pružene usluge određenih partnerskih kompanija Miles & More. Operateri i pridruženi operateri nemaju izravan utjecaj na takve partnere i na njihove usluge. Operateri i određeni pridruženi operateri programa ne odgovaraju za raspoloživost usluga partnera Miles & More (npr. letove, noćenja u hotelu, unajmljena vozila, kupnju proizvoda ili usluga) i za uredno ispunjenje ugovora. Primjenjuju se Opći uvjeti i odredbe određenog partnera Miles & More za te usluge.

2.3.2 Posebna pravila za letove

Za svaki stvarno prijedeni segment putovanja u potpunosti plaćenog redovnog leta Lufthanse, pridruženih operatera ili drugih partnera Miles & More računu se člana u skladu s Odjeljcima 2.3.6 i 2.3.7 pripisuju milje. Broj i vrsta pripisanih milja za letove određuju se u skladu s dokumentima programa i komunikacijskim medijima Miles & More valjanima u trenutku upotrebe leta.

2.3.3 Posebna pravila za hotele i unajmljena vozila

Za svaki potpuno plaćeni boravak korisnika u partnerskom hotelu pri zaključivanju ugovora o smještaju u sklopu tarife koja je utvrđena za prikupljanje milja na računu korisnika u skladu s Odjeljcima 2.3.6 i 2.3.7 pripisuju se nagradna milje. Isto vrijedi i za svaki potpuno plaćeni najam vozila kod partnera za najam vozila pri zaključivanju ugovora o najmu u sklopu tarife koja je utvrđena za prikupljanje milja. Više uzastopnih noćenja računa se kao „jedan boravak“, isto vrijedi i za prijavu nakon odjave korisnika u jednom danu u istom hotelu. „Najmom“ se smatra korisnički najam i osobna uporaba vozila na najmanje jedan dan ili najam različitih vozila na uzastopne dane u jednoj ili više podružnica partnera za najam vozila u istom mjestu.

2.3.4 Miles & More kartice za plaćanje a funkcijom prikupljanja milja

Pri uporabi kartica za plaćanje Miles & More (npr. Lufthansa Miles & More Credit Card ili Miles & More Credit Card) vlasnik kartice prikuplja milje u određenom opsegu koje se pripisuju njegovom računu Miles & More. Detalji su regulirani Općim uvjetima poslovanja određene kartice za plaćanje Miles & More.

2.3.5 Druge mogućnosti prikupljanja milja

Druge vremenski ograničene ili trajne mogućnosti prikupljanja milja i njihovi uvjeti posebno se objavljuju u komunikacijskim medijima Miles & More ili kod određenog partnera Miles & More.

2.3.6 Isključenje pripisivanja milja

Milje se ne mogu pripisati kod određenih klasa rezervacija ili usluga, određenih posebnih tarifa, npr. na tarifama s posebnim popustima (ID, IF, AD, GE, UD, DG, PEP-ovi itd.), kod nagradnih usluga, besplatnih letova i kod usluga za koje sudionik dobiva prednost iz drugih bonusnih programa. Za ostale određene usluge može se isključiti pripisivanje milja za rezervaciju ili kupnju određene usluge prethodnim obavještanjem člana.

Pripisivanje milja također je isključeno u slučaju neiskorištenih, refundiranih, s istekom valjanosti ili nezakonito stečenih dokumenata (zrakoplovnih karata, kupona, računa itd.). Isto vrijedi i u drugim slučajevima neupotrebe ili povrata novca za uslugu kojom je ostvareno pravo na prikupljanje milja.

2.3.7 Postupak pripisivanja milja

Milje se automatski pripisuju računu korisnika samo ako se pri upotrebi usluge kojom se ostvaruje pravo na prikupljanje milja predoči članski broj Miles & More ili druga kartica klijenta kojom se ostvaruje pravo na prikupljanje milja. Milje se pripisuju nakon što je usluga za koju se dodjeljuju milje iskoristena.

Milje koje nisu automatski registrirane mogu se naknadno pripisati članskom računu u roku od šest mjeseci nakon upotrebe usluge. U tom slučaju operateru treba predočiti potpunu dokumentaciju (npr. ukrasnu propusnicu i kopiju računa putnika, originalni račun za hotel ili najam vozila ili originalni račun proizvođača ili usluge). Pisma i dokumenti koji su poslani operaterima skeniraju se, digitalno arhiviraju i uništavaju nakon skeniranja. Nemate pravo tražiti povrat izvornih poslanih pisama i dokumenata.

Ako je pripisivanje milja zamijenjeno za nagrade unatoč postojećem razlogu za isključenje u skladu s Odjeljkom 2.3.6 ili ako su nagrade pogrešno izdane iz drugih razloga ili ako je došlo do zloupotrebe, operater zadržava pravo na povrat i uskraćivanje pripisivanja milja.

2.4 Iskorištavanje milja

2.4.1 Opća pravila o iskorištavanju milja

Korisnici mogu iskoristiti nagradne milje u zamjenu za nagrade čim na članskom računu postoji odgovarajući broj pripisanih milja. Preduvjet je raspoloživost nagrada u skladu s Odjeljkom 2.4.6. Ponuda za nagrade i potreban broj nagradnih milja objavljuju se u aktualnim komunikacijskim medijima Miles & More. Statusne milje i HON Circle milje ne mogu se iskoristiti za nagrade. Select milje daju pravo na odabir različitih prednosti u okviru statusa Frequent Flyer. Potreban broj Select milja i druge odredbe o iskorištavanju Select milja objavljuju se u trenutnim komunikacijskim medijima Miles & More. Preračunavanje i isplata milja u gotovini nisu mogući.

2.4.2 Nagradne karte

Nagradne karte mogu se zatražiti za redovne letove koje obavljaju odgovarajući zrakoplovni partneri Miles & More te za odabrane čarterske letove. Broj potrebnih nagradnih milja temelji se na aktualno valjanoj tablici milja („tablica nagradnih karti“) u trenutku rezervacije koja je objavljena u trenutnim komunikacijskim medijima Miles & More, posebno na poveznici www.miles-and-more.com/light-awards. Ako se mjesto polaska i posljednjeg odredišta nalaze u različitim nagradnim zonama (open jaw leti, mjerodavna je nagradna zona većeg iznosa nagradnih milja). Nagradni let mora se rezervirati na zahtjev. Rokovi zahtjeva za izdavanje nagradne karte ovise o zrakoplovnoj kompaniji. Rok za izdavanje nagradne karte članovi će saznati pri rezervaciji nagradne karte u servisnom timu Miles & More. Primjenjivat će se Opći uvjeti transporta, osim ako drukčije nije navedeno u Općim uvjetima i odredbama za nagradne karte Miles & More, za let za koji se zatraži nagradna karta. Korisnici sami plaćaju pristojbe, naknade, dodatne naknade aviokompanijama, kao i sve naknade za usluge osim milja koje im se pripisuju. Obavijesti o uslugama dobit će od servisnog tima Miles & More.

2.4.3 Nagrade s nadogradnjom

Na redovnim letovima koje obavlja Lufthansa od pridruženih operatera ili određenih partnera Miles & More može se zahtijevati jednokratna nadogradnja na sljedeću višu klasu, „po segmentu putovanja“ ako je izdana potpuno plaćena karta za let (pogledajte Odjeljke 2.3.2 i 2.3.6). Broj potrebnih nagradnih milja određuje se prema tablici milja valjanoj u vrijeme rezervacije koja se objavljuje u komunikacijskim medijima Miles & More, a može se pozvati na poveznici www.miles-and-more.com/light-awards. Određene cijene, razredi putovanja i grupne rezervacije možda nisu uključeni u nadogradnju. Pojednosto se mogu pronaći u uvjetima za nagradne karte Miles & More koje možete preuzeti na stranicama www.miles-and-more.com/lightawards-conditions. Uvjete za promjenjaj u viši razred možete saznati od servisnog tima Miles & More.

2.4.4 Druge nagrade

Druge nagrade, uvjeti i odredbe upotrebe i druge mogućnosti uporabe milja posebno se objavljuju u trenutnim komunikacijskim medijima Miles & More.

2.4.5 Zahtjev za nagrade

Nagrade se mogu zatražiti ovisno o određenoj nagradi od operatera, pridruženih operatera ili partnera Miles & More tako da se navede članski broj kartice Miles & More i PIN. Različite nagrade zahtijevaju rokove rezervacije (poput rokova isporuke poštanskih pošiljaka) koje možete saznati u komunikacijskim medijima Miles & More ili od servisnog tima Miles & More. Izdavanje nagradne karte etix®, ako za to postoje tehničke mogućnosti, moguće je zatražiti do jedan radni dan prije polaska.

2.4.6 Raspoloživost i posebni uvjeti za nagrade

Raspoloživost nagrada može se razlikovati ovisno o datumu, sezoni i odredbama. Pojedine nagrade možda nisu raspoložive u određenim razdobljima. Nagrade se ne mogu kombinirati s određenim uslugama koje imaju snižene tarife (u skladu s Odjeljkom 2.3.6).

Operateri ili pridruženi operateri nemaju izravan utjecaj na raspoloživost i kvalitetu nagrada koje pružaju partneri Miles & More. Ni operateri ni određeni pridruženi operateri ne odgovaraju za neograničenu raspoloživost usluga partnera Miles & More (npr. letove, noćenja u hotelu, najam vozila) ili za uredno ispunjenje ugovora. Na te se usluge primjenjuju Uvjeti i odredbe određenog partnera Miles & More.

2.4.7 Izdavanje nagradnih dokumenata

Ako je raspoloživa tražena nagrada, član prima nagradne dokumente (nagradne karte i/ili potvrde za druge nagrade). Slanje nagradnih karata i potvrda za nadogradnju nagrade kao papirnatih dokumenata slijedi samo ako nije moguća standardna elektronička izrada karte kao etix® ili eUpgrade.

U iznimnim se slučajevima nagradne karte i potvrde za nadogradnju mogu zatražiti u dogovoru sa servisnim timom Miles & More sedam radnih dana prije datuma polaska i dostaviti žurnom poštom uz naknadu za uslugu. Izvan Njemačke vrijeme ekspresnog zahtjeva može odstupati od ovdje navedenih uvjeta i odredbi.

Sudionik u vlastitom interesu treba odmah provjeriti potpunost pošiljke i podudaranje sadržaja sa svojim zahtjevom. Dokumenti o nagradnom letu vrijede 12 mjeseci od njihovog izdavanja.

Valjanost drugih dokumenata o nagradama (npr. nagrade za događanja, najam vozila, hotel i turističke sadržaja) može se pronaći u komunikacijskim medijima Miles & More.

2.4.8 Prenosivost i prodaja dokumenata o nagradama

Dokumenti o nagradama, a posebno nagradne karte smiju se darovati isključivo osobama za njihovu vlastitu upotrebu s kojima je sudionik povezan određenom osobnom vezom, npr. rođacima, prijateljima i poznanicima, ali se ne mogu preloriti u druge nagrade ili novčane iznose.

Prodaja, zamjena, ponuda za akciju ili drugo prenošenje dokumenata o nagradi na treće osobe nisu dopušteni. Također nije dopušteno posredovanje pri kupnji ili prodaji dokumenata o nagradi, neovlašteno stjecanje i neovlaštena upotreba dokumenata o nagradi. Kuponi i eVoucher Miles & More vrijede kao dokumenti o nagradi u skladu s Odjeljkom 2.4.8.

2.4.9 Povrat i gubitak dokumenata o nagradi

Ovisno o vrsti nagrade, moguć je povrat nagradne karte uz naknadu za uslugu. Uvjeti povrata i visina naknade za uslugu u trenutku povrata može se pronaći u aktualnim komunikacijskim medijima.

Miles & More ili se mogu dobiti od servisnog tima Miles & More.

Ukradeni ili izgubljeni dokumenti o nagradi mogu se zamijeniti novima, odnosno ponovno izdati samo uz odgovarajuću naknadu za uslugu ako to dopuštaju uvjeti za određenu vrstu nagrade, a što možete saznati od servisnog tima Miles & More. U protivnom slijedi povrat nagradnih milja uz naplatu odgovarajuće naknade za uslugu, o visini koje također možete dobiti informacije od servisnog tima Miles & More.

Naknada za uslugu ne računa se ako su dokumenti izgubljeni na poštanskom putu od usluge Miles & More do sudionika i sudionik je reklamirao da nije primio dokumente u roku od 21 dana nakon zahtjeva za njihovo izdavanje servisnom timu Miles & More.

2.4.10 Zloupotreba

U kontekstu ovih uvjeta i odredbi članovi su odgovorni za zloupotrebu ako svojim djelovanjima zadovolje propise Odjeljka 2.1.3 (prijevoz/trgovina milijama) ili Odjeljka 2.4.8 odlomak 2 (posredovanje dokumenata o nagradi).

2.4.11 Posljedice zloupotrebe

U slučaju korisničke zloupotrebe operater ili treća strana koju je ovlašteno operater pridržavaju pravo na blokiranje ili povećanje dokumenata o nagradi ili odbijanje izdavanja nagrade ili njezine upotrebe.

To ne utječe na pravo otkaza u skladu s Odjeljkom 3 i na pravo ostvarivanja drugih potraživanja prema korisniku, uključujući odštetu.

Ako se zluporaba odnosi na nagradnu kartu, operateri pridržavaju pravo u slučaju potraživanja zaračunali stvarnu cijenu karte u eurima i naplatiti je korisniku koji je napravio povredu odredbe u skladu s Odjeljkom 2.4.8. Nagradne milje oduzete za nagradnu kartu pri dodatnoj se naplati i nakon potpunog plaćanja ponovno pripisuju računu milja korisnika.

U slučaju da se upotrebljavaju nagrade temeljem primjene nagradnih milja stečenih zluporabom (pogledajte Odjeljak 2.1.3), operateri pridržavaju pravo zahtijevati odštetu umjesto iznosa milja potrebnog za upotrebu nagrade ako stanje milja na računu nije dovoljno za upotrebu nagrade nakon oduzimanja nagradnih milja stečenih zluporabom. Operateri pridržavaju to pravo i u slučaju da račun milja u drugim slučajevima zluporabe ili postupanja korisnika protiv pravila ima negativno stanje milja.

U svim slučajevima korisnik ima pravo dokazivati da nije nastala šteta ili da je nastala manja šteta.

2.5 Istek valjanosti nagradnih milja

Nagradnim milijama istječe valjanost na kraju sljedećeg tromjesečja u roku od 36 mjeseci od trenutka realizacije usluge (npr. određenog leta, boravka u hotelu, najma vozila itd.) ako dulja razdoblja isteka nisu objavljena u komunikacijskim medijima Miles & More. Na datum i opseg isteka valjanosti milja posebno se upućuje u informacijama na računu Miles & More ili na osobnom internetskom računu člana najmanje jedno tromjesečje prije tog datuma.

2.6 Davanja, dodatne naknade i naknade za uslugu

Sve dodatne troškove, kao što su pristojbe, naknada, dodatne naknade zračnih luka i naknade za uslugu koje nastaju pri predaji ili upotrebi nagrade snosi korisnik i treba ih platiti kreditnom karticom. Informacije o visini davanja, dodatnih troškova i mogućih nastalih naknada za uslugu pruža servisni tim Miles & More.

3. Povreda Uvjeta i odredbi, blokada računa i raskid ugovora

3.1 Otkaz, blokada, isključivanje iz sudjelovanja u programu

3.1.1 Redovni otkaz

Korisnik može u svako vrijeme u pisanom obliku otkazati ugovorni odnos bez otkaznog roka.

Operateri mogu redovno otkazati ugovor bez navođenja razloga samo uz pridržavanje otkaznog roka od četiri tjedna. Suprotno tome, redovni otkaz članstva koji operater ili pridruženi operateri upute korisniku sa statusom Frequent Flyer bez navođenja razloga moguć je najranije pri isteku postojećeg statusa Frequent Flyer u trenutku izjave o otkazu, ali uz pridržavanje otkaznog roka od najmanje četiri tjedna.

3.1.2 Izvanredni otkaz

Neovisno o statusu Frequent Flyer, operater može uputiti izvanredni otkaz bez otkaznog roka te isključivanje iz sudjelovanja u programu zbog valjanog razloga koji bi utjecao na budućnost. Valjani bi razlog bio posebno u slučaju osobno skrivljene teške povrede Uvjeta i odredbi ili Općih odredbi transporta Lufthanse, pridruženih operatera ili partnera Miles & More koju je počinio korisnik ili drugih pravila tvrtke Miles & More ugovorenih s članom. Isto vrijedi i u slučaju zloporabe u skladu s Odjeljkom 2.4.10 i bitnih pogrešnih podataka, uvredljivog ili ružnog ponašanja prema zaposlenicima ili korisnicima (putnicima) operatera ili pridruženih operatera ili partnera Miles & More. To također vrijedi u slučaju nepridržavanja uputa odgovarajućeg osoblja, a posebno u zrakoplovima ili u salonima. Osim u slučajevima u članku 3.2.3, odlomku 2 Njemačkog građanskog zakona dopušten je izvanredni otkaz tek nakon isteka neuspješnog dodatno utvrđenog roka ili nakon neuspješne opomene.

3.1.3 Blokada i isključivanje iz sudjelovanja u programu

U slučajevima navedenima u Odjeljku 3.1.2 operateri mogu umjesto ostvarivanja prava na otkaz odbiti i dodjeljivanje statusa Frequent Flyera ili okončati bez otkaznog roka postojeći status jednostranom izjavom. Osim toga, operateri u slučajevima navedenima u Odjeljku 3.1.2 imaju ovlaštenje blokirati račun korisnika. Ovlaštenje za blokadu postoji i u slučaju objektivnih trenutaka sumnje u postojanje važnog razloga i to na razdoblje koje treba za primjerenu provjeru predmeta. Korisnik nema pravo prigovora protiv opravdane blokade u skladu s postojećim pravilima.

Nakon otkaza koji su proveli operateri nije dopušteno ponovno sudjelovanje u programu Miles & More. Ovi Uvjeti i odredbe primjenjuju se i na razvoj odnosa nakon otkaza ugovora.

3.2 Valjanost milja pri otkazu

3.2.1 Pri redovnom otkazu

U slučaju redovnog otkaza korisnika ili operatera nagradne milje zadržavaju svoju valjanost u razdoblju od dvanaest mjeseci nakon primitka otkaza ako milje nisu zaštićene od isteka valjanosti zbog postojećeg statusa Frequent Flyer ili ne nastupi raniji istek valjanosti u skladu s Odjeljkom 2.5.

Ako korisnik u trenutku primitka izjave o otkazu ugovora ima više od 500.000 nagradnih milja, nagradne milje zadržavaju svoju valjanost u razdoblju od 36 mjeseci nakon primitka otkaza ako milje nisu dulje zaštićene od isteka valjanosti zbog postojećeg statusa Frequent Flyer ili ne nastupi raniji istek valjanosti u skladu s Odjeljkom 2.5.

3.2.2 U slučaju izvanrednog otkaza

U slučaju opravdanog izvanrednog otkaza bez otkaznog roka od strane operatera nagradne milje zadržavaju svoju valjanost u razdoblju od šest mjeseci nakon primitka otkaza ako ne nastupi raniji istek u skladu s Odjeljkom 2.5.

3.3 Završetak programa

Operateri pridržavaju pravo u svako vrijeme prekinuti program Miles & More i propisno otkazati ugovore o članstvu. Na takve se otkaze na odgovarajući način primjenjuju Odjeljci 3.1 i 3.2. Isto vrijedi i u slučaju da se program Miles & More zamijeni drugim programom. U tom slučaju i korisnik ima pravo otkaza u skladu s Odjeljkom 3.1. Isto vrijedi i ako se promijene operateri programa Miles & More. U oba slučaja vrijedi Odjeljak 3.2.

4. Ostalo

4.1 Odgovornost

U slučaju štete koja bi nastala za korisnike u okviru sudjelovanja preko operatera, pridruženog operatera ili pomoćnika pri pružanju usluga vrijedi sljedeće: Pri namjeri ili grubom nemaru i pri postojanju jamstva odgovornost je neograničena. Pri sitnom nemaru odgovornost je također neograničena u slučaju gubitka života, tjelesne ozljede ili narušenog zdravlja. U slučaju lake namjerne povrede bitnih ugovornih obveza odgovornost je ograničena na materijalnu i imovinsku štetu u visini predvidljive, uobičajeno nastale štete. Bitna ugovorna obveza predstavlja obvezu koja se mora ispuniti kako bi se ugovor ispravno proveo te u skladu s obavezom koju ugovor propisuje i na koju se oslanja. Svaka druga odgovornost za oštećenje isključena je osim potraživanja na temelju Zakona o odgovornosti za proizvod.

4.2 Zaštita privatnosti

Osobni podaci člana povezani sa sudjelovanjem obrađuju se i upotrebljavaju u svrhe programa Miles & More. Više o temi zaštite podataka možete saznati u posebnoj napomeni o zaštiti podataka Miles & More na poveznici www.miles-and-more.com/privacy-statement. Ove pojednosti posebno sadržavaju podatke koje je naveo korisnik pri registraciji i za vrijeme svojeg članstva („Matični podaci“) te podatke operatera, pridruženih operatera ili partnera Miles & More u vezi s njegovim članstvom (posebice u pogledu ostvarivanja i iskorištavanja milja) („Podaci o programu“).

Osobni podaci mogu se proslijediti pridruženim operaterima za davanje, daljnji razvoj i marketing tvrtke Miles & More kao svog programa ako:

- je korisnik prijavljen u program Miles & More putem pridruženog operatera; u ovom se slučaju Matični podaci prikupljaju putem broja kartice Miles & More i podacima o programu o uslugama pridruženih operatera
- je pridruženi operater zrakoplovna tvrtka i prebivalište člana nalazi se na domaćem tržištu pridruženog operatera; u ovom slučaju Matični podaci, broj kartice Miles & More i Podaci o programu člana mogu biti proslijeđeni pridruženom operateru
- je pridruženi operater zrakoplovna tvrtka i korisnik se koristi letovima ovog pridruženog operatera; u ovom slučaju Podaci o programu člana mogu se prenijeti na pridruženog operatera uz Matične podatke
- je član stekao status Frequent Flyer kod pridruženog operatera; u ovom slučaju podaci o statusu člana mogu se prenijeti na pridruženog operatera uz matične podatke i podatke Programa koji se odnosi na usluge koje nudi pridruženi operater.

Osim toga, zrakoplovne tvrtke unutar Lufthansa Group (kao što je navedeno na www.miles-and-more.com/joint-partner) imaju zajedničke aktivnosti programa vjernosti korisnika. Dakle, Matični podaci o korisniku i status i podaci o programu koje je navela zrakoplovna kompanija Lufthansa Group upotrebljavaju se u zajedničkoj bazi podataka za sve zrakoplovne kompanije Lufthansa Group. Ti se podaci mogu obrađivati i upotrebljavati u skraćenom obliku (dakle, bez mogućnosti identifikacije određenog člana) za analizu za upravljanje, daljnji razvoj i marketing programa Miles & More. Osim spomenutih namjena, osobne podatke mogu također obrađivati i upotrebljavati operater, pridruženi operater i/ili partnerske tvrtke na temelju zasebne suglasnosti člana za upotrebu istih u druge svrhe osim u ranije navedene (posebno, za slanje informacija o programu Miles & More ili proizvodima operatera, pridruženih operatera ili partnerskih tvrtki Miles & More, uključujući analize za pripremu takvih pošiljki).

Više o temi prikupljanja, obrade i upotrebe osobnih podataka usluge Miles & More možete saznati u napomeni o zaštiti podataka Miles & More. Možete joj pristupiti na internetskim stranicama www.miles-and-more.com/privacy-statement ili je zatražiti e-porukom od osobe ovlaštene za zaštitu podataka u Lufthansa Group (CGNDSB@DLH.DE).

4.3 Gubitak, krađa

Gubitak, krađa ili oštećenje kartice Miles & More moraju se odmah prijaviti servisnom timu Miles & More. Na taj se način omogućuje izdavanje nove kartice.

4.4 Promjena programa ili Uvjeta i odredbi

Operateri pridržavaju pravo u svako vrijeme napraviti izmjene ili dopune Uvjeta i odredbi, nagrada, tablice nagradnih karti ili drugih postupaka opisanih u dokumentaciji o programu za Miles & More ako to ne znači značajno i zlonamjerno ukidanje prava korisnika. Isključeni su korisnički zahtjevi za oštećenje prema operaterima zbog lokalnih izmjena na temelju zakona u određenoj državi.

Izmjene ili dopune nagrada, tablice nagradnih karata ili drugih postupaka opisanih u dokumentaciji o programu za Miles & More objavljuju se u komunikacijskim medijima Miles & More.

Izmjene ili dopune ovih Uvjeta i odredbi objavljuju se u pisanom obliku. Izmjene i dopune Uvjeta i odredbi smatraju se prihvaćenima ako korisnik ne uloži pritužbu u pisanom obliku u roku od dva mjeseca nakon njihove objave. Operateri će posebno naglasiti u posljedici u vrijeme objave. Ako korisnik odbija prihvatiti izmjene ili dopune, njegovo se sudjelovanje može završiti redovnim otkazom u skladu s Odjeljkom 3.1 Uvjeta i odredbi.

4.5 Pravo, nadležni sud

Na ovaj se ugovor primjenjuje isključivo njemačko pravo. Ako je korisnik prodavatelj, nadležari je sud u gradu Frankfurt am Main, Savezna Republika Njemačka. Isto pravilo vrijedi u slučaju kad korisnik nema opće mjesto nadležnosti suda u Njemačkoj i nema prebivalište unutar Europskog gospodarskog prostora (EGP). Ako je član korisnik s prebivalištem izvan Njemačke, ali u okviru EEA, član ima mogućnost podnošenja zahtjeva u gradu Frankfurt am Main, Savezna Republika Njemačka, i na nadležnom sudu u državi u kojoj ima prebivalište. Osim toga, protiv korisnika se može voditi spor na općem nadležnom sudu ili na svakom drugom mjestu na kojem postoji zakonska nadležnost.

Vrijedi od: 08/2016