

Pravilnik programa vernosti (Loyalty program) hotela MONS Zlatibor

I UOPŠTENO O PROGRAMU

Program vernosti MONS+ (u daljem tekstu: „Program vernosti“) je osmišljen kako bi nagradio vernost gostiju hotela MONS na Zlatiboru koji posluje kao ogranak preduzeća GP Izgradnja R d.o.o, Kralja Milana IV 40-I/1 34000 Kragujevac, PIB 100562242

Cilj programa vernosti je da se članovima omogući ostvarivanje pogodnosti opisanih u nastavku teksta. Članovi programa vernosti dužni su da postupaju odgovorno i da se pridržavaju odredbi ovog pravilnika. Svaki član programa vernosti svojim pristupom izjavljuje da je pročitao i da razume odredbe ovog pravilnika i da ih prihvata u potpunosti.

Program nema svojstvo nagradne igre i zabave. Ishod nagrađivanja u ovom programu je izvestan i svaki učesnik programa koji ispuni uslove stiče pravo na određene pogodnosti.

MONS+ program vernosti se sprovodi u hotelu MONS na Zlatiboru i odnosi se na usluge smeštaja, hrane i pića.

II ŠTA JE PROGRAM VERNOSTI

Program vernosti MONS+: Program vernosti MONS+ je osmišljen od strane hotela MONS koji svojim članovima pruža pogodnosti propisane ovim pravilnikom. Sva autorska prava na program vernosti pripadaju isključivo hotelu MONS.

Boravak: period između prijave i odjave iz hotela.

Klijent (Član): osoba koja ispunjava uslove za pristupanje programu vernosti i koja ostvaruje pravo na pogodnosti programa vernosti u skladu sa nivoom članstva i uslovima ovog pravilnika. Da bi gost hotela postao član programa vernosti MONS+ neophodno je da osvoji najmanje 25,00 poena.

Vrednost poena: Vrednost zarađenih poena se dobija na taj način što se ukupan iznos potrošnje (pansionske i vanpansionske) podeli sa obračunskom cenom usluge noćenja sa doručkom u trenutku korišćenja usluge. Obračunska cena je cena noćenja sa doručkom koju gost plaća u trenutku korišćenja usluge.

Poeni za preporuku: Član programa vernosti dobija poene za preporuku gostima koji pre toga nisu koristili usluge hotela MONS, što se utvrđuje pregledom arhive hotela. Za svaku preporuku član dobija 2 poena. Ovako zarađeni poeni se dodaju članu programa kada gost koji je došao po preporuci završi svoj boravak i izmiri obaveze prema hotelu.

Aktiviranje osvojenih poena: novi poeni postaju automatski aktivni po završenom boravku i kompletnom izmirivanju obaveza člana prema hotelu.

Sabiranje popusta: Popust koji donosi određeni nivo članstva se dodaje na već odobrene popuste koji važe u trenutku korišćenja usluge za sve ostale goste.

Nivo članstva „MONS+ 3“: osnovni nivo programa koji se dodeljuje članovima kojim se ostvaruje pravo na 3% popusta na usluge smeštaja, hrane i pića u hotelu MONS; najmanji broj poena potrebnih za članstvo u programu vernosti iznosi 25,00 a najviše 74,99.

Nivo članstva „MONS+ 5“: nivo članstva kojim se ostvaruje 5% popusta na usluge smeštaja, hrane i pića; pravo na ovaj nivo članstva stižu gosti koji imaju najmanje 75,00 a najviše 149,99 bodova.

Nivo članstva „MONS+ 7“: nivo članstva kojim se ostvaruje 7% popusta na usluge smeštaja, hrane i pića; pravo na ovaj nivo članstva stižu gosti koji imaju minimalno 150,00 a najviše 249,99 bodova.

Nivo članstva „MONS+ 10“: nivo članstva kojim se ostvaruje 10% popusta na usluge smeštaja, hrane i pića; pravo na ovaj nivo članstva stižu gosti koji imaju minimalno 250,00 a najviše 499,99 bodova.

Nivo članstva „MONS+ 12“: to je najviši nivo članstva kojim se ostvaruje 12% popusta na usluge smeštaja, hrane i pića; pravo na ovaj nivo članstva stižu gosti koji imaju minimalno 500,00 dok maksimalan iznos nije ograničen.

Član popunjavanjem i potpisivanjem pristupnice postaje član Programa vernosti i automatski stiče pravo na pogodnosti koje mu isti pruža .

Članska karta se odnosi na nosioca i članove uže porodice (suprug, supruga, deca do 21 godine starosti). Deca članova Programa vernosti dobijaju svoje „**MONS+ 3**“ kartice kada napune 21 godinu.

Članstvo u programu nije prenosivo na druge osobe osim napred navedenih.

Član programa vernosti je dužan da se prilikom rezervacije i konzumacije usluga identifikuje članskom kartom i ličnim identifikacionim dokumentom (pasoš, lična karta).

III SVRHA PROGRAMA

Svrha programa je prepoznati i nagraditi goste hotela MONS.

Članovima se u ostvarenu potrošnju računaju isključivo ostvarene i naplaćene usluge (odnosi se samo na naznačene usluge u okviru Nivoa članstva) u hotelu MONS.

Sve korišćene usluge koje podležu ostvarivanju popusta kroz program vernosti moraju biti prikazane na sobnom računu.

Članovima se u ostvarenu potrošnju ne vrši obračun u sledećim slučajevima:

- Obavezne doplate (boravišna taksa, osiguranje i dr.)
- Nepravovremeni otkaz, odnosno kod naplate penala
- Rezervacije izvršene preko turističkih agencija, turoperatera, internet kanala prodaje (Booking.com, Expedia, AirBNB i dr.) i raznih online portala
 - Rezervacije grupnih aranžmana, skupova i kongresa
 - Rezervacije putem poklon vaučera ili nagradnih igara
 - Ukoliko račun nije plaćen u celosti po završetku usluge

IV USLOVI ČLANSTVA

Članstvo u Programu vernosti je omogućeno svim fizičkim licima od 18 godina i starijim koji ispunjavaju uslove članstva u program vernosti.

Članstvo u Programu je besplatno. Aktivacija se vrši na recepciji hotela MONS, prilikom koje član popunjava pristupnicu i dobija numerisanu karticu MONS+ programa vernosti.

Da bi postao član, klijent je dužan da prilikom popunjavanja zahteva za učlanjenje u program vernosti popuni sva obavezna polja na pristupnici: ime i prezime, pol, datum rođenja, adresu, elektronsku adresu (e-mail), imena i prezimena članova uže porodice koji stiču pravo korišćenja pogodnosti MONS+ programa vernosti sa njihovim osnovnim ličnim podacima, datum pristupanja i potpis na pristupnici čime prihvata opšte uslove članstva. Svaki član programa vernosti je dužan da prijavi promenu ličnih podataka. U slučaju pogrešno ili nepotpuno dostavljenih ili popunjenih podataka od strane člana programa vernosti, hotel MONS ne preuzima nikakvu odgovornost prema članu programa vernosti zbog nemogućnosti korišćenja pogodnosti programa.

Član može bilo kada i bez navođenja razloga prekinuti svoje članstvo u programu vernosti uz pisano obaveštenje. To podrazumeva povlačenje člana koji istupa iz programa vernosti, čime trajno prestaje postojeći odnos između člana i programa vernosti te prestaju i sve pogodnosti vezane za članstvo u programu vernosti.

V MONS+ CARD

Član ne sme člansku karticu pozajmljivati, prenositi ili prodavati; u protivnom gubi sva prava iz programa vernosti.

Članska kartica nije prenosiva i smeju je upotrebljavati samo član i članovi uže porodice programa vernosti (Član 2 Programa vernosti). Kartica je vlasništvo hotela MONS te hotel MONS zadržava pravo povlačenja ili neprihvatanja članske kartice ako se član karticom ne koristi prema pravilima i uslovima članstva ili postupa suprotno njima.

Član je odgovoran za sve radnje u vezi sa svojom karticom.

U slučaju gubitka, krađe ili oštećenja, članska kartica može se besplatno zameniti samo jednom i to direktno na recepciji hotela MONS. Za svaku sledeću zamenu članske kartice članu se od ukupnog salda umanjuje iznos u vrednosti 3 boda.

Svako korišćenje članske kartice u svrhu prevare dovešće do njenog trenutnog poništenja i zatvaranja računa člana programa vernosti.

U slučaju smrti člana programa prava se prenose isključivo na supružnika.

Članska kartica nema rok trajanja.

VI POGODNOSTI I KORIŠĆENJE POGODNOSTI

Pogodnosti je moguće iskoristiti prilikom svih boravaka rezervisanih direktnim pozivom recepcije hotela ili putem internet stranice mons-zlatibor.com

Boravci i pogodnosti programa vernosti MONS+ ne mogu se preneti na račun drugog člana Programa vernosti (bilo postojeći ili novootvoreni).

Prelazak na sledeći nivo članstva se vrši automatski nakon što član prikupi minimalne uslove koji se računaju od dana učlanjenja.

VI PRIVATNOST PODATAKA

Svrha prikupljanja i obrade ličnih podataka

Hotel MONS obrađuje lične podatke članova u sledeće svrhe:

- učlanjenje i ostvarivanje prava na popuste i pogodnosti
- praćenje načina i učestalosti korišćenja kartice radi poboljšanja i razvoja usluga
- slanje marketinških poruka o posebnim pogodnostima i ponudama hotela MONS
- ispitivanje kvaliteta usluga
- segmentacija
- slanje promotivnih materijala
- upiti o zadovoljstvu gostiju
- komunikacije putem e-pošte

Obrada ličnih podataka u svrhe identifikacije članova i ostvarenja popusta neophodna je i temelji se na poslovnom odnosu hotela MONS i člana, pa zahtevom člana za brisanjem njegovih ličnih podataka prestaje članstvo u programu.

Član ima pravo da se usprotivi obradi ličnih podataka u marketinške svrhe slanjem obaveštenja na adresu elektronske pošte hotel@mons-zlatibor.com pa se u tom slučaju njegovi lični podaci neće obrađivati u te svrhe.

PRIMAOCI LIČNIH PODATAKA

Izdavalac će lične podatke Člana prosleđivati drugim primaocima isključivo na osnovu zakonske obaveze, odnosno opravdanog zahteva ovlašćenog javnog organa. Ako je potrebno, lični podaci prosleđivaće se i proverenim i pouzdanim partnerima (izvršiocima obrade) u svrhe omogućavanja korisničke podrške, održavanja informacijskog sklopa ili sličnih potreba uz obvezne mere poverljivosti i zaštite podataka.

RAZDOBLJE ČUVANJA LIČNIH PODATAKA

Hotel MONS će obrađivati lične podatke članova za vreme trajanja članstva u programu. Nakon prestanka članstva u programu (ukidanjem programa od strane hotela MONS ili otkazom članstva od strane člana) hotel MONS više neće obrađivati lične podatke članova.

PRAVA ČLANA U OBRADI LIČNIH PODATAKA

U skladu sa važećim propisima o zaštiti ličnih podataka član ostvaruje prava na:

- pristup ličnim podacima
- ispravku ličnih podataka
- brisanje ličnih podataka
- ograničenje obrade ličnih podataka
- prenosivost (ako je primenjivo)
- podnošenja prigovora nadzornom organu.

Član je dužan da obavesti hotel MONS o svakoj promeni ličnih podataka.

KONTAKT ZA ZAŠTITU LIČNIH PODATAKA

Zahteve, pritužbe ili upite koji se odnose na obradu i zaštitu ličnih podataka član može uputiti na adresu elektronske pošte hotel@mons-zlatibor.com.

U skladu sa važećim zakonskim propisima kojima je regulisana zaštita ličnih podataka svaki zahtev/upit će biti rešen što je pre moguće, a najkasnije u roku od 30 dana od dana primanja.

Kontakt službenika za zaštitu ličnih podataka:

adresa e-pošte: hotel@mons-zlatibor.com

adresa: Hotel MONS, Čaldov put bb, 31315 Zlatibor

VII IZMENE PRAVILNIKA PROGRAMA VERNOSTI

Hotel MONS zadržava pravo na promenu uslova za učešće u programu vernosti kao i na promenu odredbi ovog pravilnika u bilo koje vreme. Prilikom promene uslova za učešće u programu vernosti hotel MONS će razmotriti interese članova programa vernosti. Izmenjeni uslovi učešća postaju sastavni deo ovog pravilnika. Prilikom objave promena uslova u pogledu učešća, hotel MONS će istaći ovu odredbu.

Hotel MONS može menjati i dopunjavati odredbe ovog pravilnika po potrebi. Hotel MONS zadržava pravo ukidanja programa vernosti ili njegove zamene bilo kojim drugim nagradnim programom vernosti u bilo koje vreme bez navođenja razloga. Hotel MONS će učiniti sve potrebne korake kako bi članove pravovremeno obavestio o izmenama ili obustavljanju programa pa neće snositi odgovornost za eventualne gubitke ili štetu članovima pri stupanju navedenih izmena na snagu. Po prestanku postojanja programa vernosti članstvo u programu

vernosti automatski prestaje. Članska kartica će biti deaktivirana, a član programa o tome će biti pisano obavješten i neće biti dužan da vrati karticu.

Ukidanje ili zamena programa vernosti ne predstavlja valjani osnov za potraživanje naknade štete od strane članova programa vernosti.

Sve eventualne sporove vezane uz odredbe i primenu ovog pravilnika rešavaće se pre svega sporazumno, a ako to ne bude moguće, utvrđuje se mesna nadležnost stvarno nadležnog suda prema sedištu hotela MONS.

IX OBAVEŠTENJE O PROGRAMU

Sve informacije vezane za program vernosti dostupne su na internet stranici www.mons-zlatibor.com/loyalty

Sva pitanja oko članstva kao i obavještenja o promeni ličnih podataka ili bilo kojih drugih za članstvo bitnih informacija član upućuje na sledeću adresu e-pošte: hotel@mons-zlatibor.com

Ovaj Pravilnik stupa na snagu danom donošenja.