

Ugovor

Ovim Ugovorom precizirani su pravila i uslovi članstva u Frequent Flyer programu Montenegro Airlinesa.

Definicije

Vision Team - Program Montenegro Airlines-a za lojalne i redovne korisnike usluga kompanije.

Član - Učesnik u programu koji se prijavio za članstvo u programu i kome je članstvo odobreno od strane Montenegro Airlines-a.

Milja - Osnovna obračunska jedinica Vision Team programa.

Vision Pass - Račun korisnika na kojem se bilježe milje koje je korisnik prikupio prilikom korišćenja usluga kompanije.

Nagrade - Beneficije i usluge koje članovi mogu da u zamjenu za milje sa svog Vision Pass računa.

Nagradna Karta - Besplatna karta koju nudi Montenegro Airlines u zamjenu za odgovarajući broj milja koji treba da se nalazi na računu Člana.

Upgrade Nagrada - Mogućnost za članove da putuju Business klasom po cijeni ekonomske klase u zamjenu za odgovarajući broj milja koji treba da se nalazi na njihovom računu.

Članska Kartica - Generalni naziv za sve vrste kartica koje se mogu dodijeliti članu i na osnovu kojih član učestvuje u Vision Team Programu.

1 Članstvo

- 1.1 Član Vision Team programa Montenegro Airlines-a može postati svako fizičko lice starije od dvije godine sa prebivalištem u državi u kojoj je program u ponudi. Za lica koja nisu punoljetna pristupnicu potpisuje jedan od roditelja. Dozvoljeno je jedno članstvo po osobi, a za svaku osobu je potrebno pojedinačno ispuniti formular. Ne priznaje se članstvo pravnog lica (korporacije, firme, partnerstva...), ili grupe individualaca (npr.porodica).
- 1.2 Prilikom prijavljivanja za program Član se obavezuje da će poštovati uslove Ugovora uključujući i sve buduće promjene u Ugovoru (u Pravilima i Uslovima programa).
- 1.3 Članstvo počinje ispunjavanjem formulara i otvaranjem ličnog računa u programu Vision Team. Član može imati samo jedan lični račun. Kao dokaz da je račun otvoren putnik dobija članski-identifikacioni broj na osnovu kojeg može sakupljati milje koje se upisuju na račun. Ispunjavanjem formulara član dobija privremenu Vision Team karticu. U trenutku kada član sakupi 20 000 milja, Montenegro Airlines stampa i dostavlja plastičnu člansku karticu putniku u najbližu M.A.poslovnicu .

- 1.4 Ne postoji zakonsko pravo na članstvo u Vision Team programu Montenegro Airlines-a. Montenegro Airlines zadržava pravo odbijanja Članstva bez navođenja razloga.
- 1.5 Svaki Član Vision Team programa dobija jedinstveni PIN kod ili password koji mora čuvati. PIN kod ili password se koristi kao sredstvo identifikacije Člana prilikom provjere stanja na svom Vision Team računu. Član je dužan zaštititi svoj PIN kod ili password zbog zloupotrebe i obezbijediti da treća strana ne dozna isti PIN kod ili password. U slučaju gubitka kartice Član može ostvariti pravo na nagradu putem svog PIN koda ili passworda. Član je dužan obavijestiti Montenegro Airlines u slučaju da izrazi sumnju u zloupotrebu svog PIN koda ili passworda. Montenegro Airlines neće biti odgovoran za nastalu štetu u korištenju Vision Team programa prilikom eventualne zloupotrebe ukoliko prethodno nije obaviještena nadležna (Vision Team) služba.
- 1.6 Lični podaci o Članu, koji se nalaze u sistemu Montenegro Airlinesa, smatraju se povjerljivima i neće se prosljeđivati drugim osobama, osim partnerima Montenegro Airlinesa u promotivne svrhe, i to isključivo uz prethodno pribavljenu pisanu saglasnost Člana. Član je dužan da o svakoj promjeni svoje adrese ili kontakt detalja obavijesti Montenegro Airlines ili da ovu izmjenu sam unese preko privatnog dijela website-a.

2 Članske kartice

- 2.1 Svaki novi Član dobija privremenu karticu prilikom ispunjavanja pristupnice za učešće u Vision Team programu. Član će od strane Montenegro Airlines-a dobiti plastičnu (trajnu) karticu nakon što ostvari određeni broj letova i na taj način sakupi odgovarajući broj milja. Vision Team služba će obavijestiti putnika o dobijenoj plastičnoj kartici i dostaviti karticu putniku u najbližoj poslovnici Montenegro Airlines-a. Član Vision Team-a, odnosno korisnik privremene kartice može sam kontaktirati nadležnu službu Montenegro Airlines-a i zatražiti svoju trajnu karticu ukoliko smatra da je stekao uslov za to a nije prethodno kontaktiran od strane Montenegro Airlines-a. Privremena – papirna kartica koja je dio pristupnice se može slobodno koristiti na isti način kao i plastična sve dok se ne zamijeni. Svaka kartica se može koristiti do datuma isteka važnosti, koji se nalazi na kartici.

Montenegro Airlines Frequent Flyer Pravila i Uslovi

- 2.2 Samo Član čije se ime nalazi na kartici može da koristi karticu, odnosno da navede broj koji se nalazi na kartici prilikom pravljenja rezervacije.
- 2.3 Član koji sakupi određeni broj milja ili obavi određeni broj letova ima pravo da se prijavi za Srebrni, odnosno Zlatni status. Ovaj status Član zadržava godinu dana i može ga obnoviti shodno objavljenim pravilima. Član dobija Srebrnu odnosno Zlatnu Vision Team karticu umjesto postojeće Vision Team kartice. Ovaj status obezbjeđuje posebne povlastice.
- 2.4 Vision Team kartica je vlasništvo Montenegro Airlines-a i u svakom trenutku se mora vratiti na zahtjev istog.

3 Milje

- 3.1 Obračunska jedinica Vision Team programa je milja kako je definisao Montenegro Airlines. Milje se bilježe na lični račun svakog Člana Vision Team-a. Milje se mogu koristiti samo na način koji je propisan u pravilima programa. Milje i računi Članova nisu prenosivi i ne mogu se ni u kom slučaju zamijeniti za novac.

4 Sakupljanje milja

- 4.1 Članovi mogu sakupljati Milje tako što će platiti kartu na redovnom letu Montenegro Airlinesa i obaviti let po toj karti. Karta izdata sa popustom, besplatno ili na čarter letovima neće biti obračunata za sakupljanje milja. Takođe, neke tarife ili karte mogu biti isključene iz Vision Team Programa o čemu će članovi biti obaviješteni preko web-site-a.
- 4.2 Milje se sakupljaju od dana učlanjenja, a retroaktivno upisivanje Milja prije dana učlanjenja nije dozvoljeno.
- 4.3 Da bi ostvario određeni broj milja, putnik prilikom rezervacije karte mora prijaviti svoje ime i broj kartice, tačno onako kako je to ispisano na kartici.
- 4.4 Milje koje se dobijaju na ime putovanja koje je plaćeno po punoplatežnoj objavljenoj tarifi i izvršeno od strane člana mogu se upisati na Vision Pass račun Člana.
- 4.5 Montenegro Airlines zadržava pravo da postavi dodatne načine sakupljanja milja, da ukida i ograničava već postojeće ili da za određene tipove tarifa ili karata isključuje mogućnost prikupljanja Milja.

- 4.6** Svaki Član je obavezan da isprati da su Milje koje je sakupio upisane na ispravan način na VisionPass račun. Ukoliko postoje nepravilnosti Član će se javiti sa pismenim zahtjevom i dokazom o putovanju kako bi se nepravilnost otklonila. Dokaz – tj. potrebna dokumentacija, je kopija boarding pass-a i itinerer kupona i/ili neki drugi dokaz koji se zahtijeva od strane Montenegro Airlinesa. Informacije o računu pojedinačnog člana su dostupne samo tom Članu.
- 4.7 Član može da zatraži da milje koje nisu upisane na račun a ostvaren je let, putem formulara za prijavu milja koje mu nedostaju. Svaki Član može da dobije ovakav formular u poslovnici Montenegro Airlines-a ili na web site-u. Formular treba da sadrži uredno popunjene podatke sa leta na kojem je Član bio, a smatra da mu nisu unešene milje. Osim toga potrebno je dostaviti odgovarajuću dokumentaciju koju zatraži Montenegro Airlines. Na ovaj način Član može da ostvari pravo da mu milje budu unešene na njegov Vision Pass Račun.
- 4.8 Maksimalni rok za čuvanje sakupljenih milja je 18 mjeseci. Posle ovog roka milje se brišu sa računa.

5 Korišćenje milja-nagrada

- 5.1 Milje sa VisionPass računa se mijenjaju za određenu privilegiju-nagradu. Montenegro Airlines određuje uslove i proceduru za korišćenje nagrada. Uslovi postavljeni od strane Montenegro Airlines-a određuju broj milja koji je potreban da bi se ostvarila mogućnost korišćenja nagrada, uslovi se mogu mijenjati u određenim periodima i za različite destinacije. Beneficije koje se sastoje od usluga ili dobara koji su obezbijeđeni od strane Montenegro Airlines-a mogu biti ograničeni kapacitetom ili periodima zabrane.
- 5.2 Karte za putovanje na letovima Montenegro Airlines-a izdate kao nagrada podliježu pravilima tarife, Ugovoru sa karte i Uslovima prevoza prevozioca koji obavlja saobraćaj. Nagradne karte se mogu izdati samo za letove kod kojih je Montenegro Airlines naveden kao izdavalac karte i koji se obavljaju avionima Montenegro Airlinesa. Nagradna karta će važiti samo za destinaciju na koju je naznačena, u vrijeme kad je izdata, kako je to naznačeno na karti. Prevoznik nije odgovoran za promjene reda letenja – otkaze i pomjeranja letova.
- 5.3 Karta sa otvorenim povratkom
Povratna karta sa otvorenim povratkom ne može se izdati kao nagradna karta.

5.4 Važnost Nagradne Karte

Nagradna karta važi 3 mjeseca od dana izdavanja. Jednom kad je izdata, važnost karte se ne može produžiti ni u kom slučaju (ni u slučaju bolesti), niti se karta može prenijeti na drugu osobu.

5.5 Izgubljena ili ukradena nagradna karta

Izgubljena ili ukradena nagradna karta ne može se ponovo izdati niti se milje na osnovu kojih je karta izdata mogu vratiti na VisionPass račun Člana.

5.6 Rezervacija nagradne karte

Nagradne karte se mogu rezervisati do godinu dana unaprijed, a najkasnije dva radna dana prije leta. Rezervacije za nagradne karte obavljaju se preko Centralne službe rezervacija, predstavništva i poslovnica Montenegro Airlinesa ili preko Montenegro Airlines web site-a. Putničke agencije ne mogu rezervisati ni izdati nagradnu kartu. Uz podatke o letu treba navesti broj članske kartice. Prilikom rezervacije nagradne karte za drugu osobu obavezno je navesti ime i prezime korisnika nagrade.

Rezervacije za nagradnu kartu zavise od popunjenosti leta, i ne mogu se staviti na listu čekanja. Montenegro Airlines zadržava pravo da ograniči broj mjesta za korisnike nagradnih karata na određenim letovima. U periodu visoke sezone, Montenegro Airlines zadržava pravo da na pojedinim letovima uopšte ne ponudi mjesta za korisnike nagradnih karata.

5.7 Preuzimanje nagradne karte

Od putnika se naplaćuju sve takse i naplate kao što su aerodromske takse, porezi, naknade ili bilo koji drugi troškovi u vezi s korištenjem nagradne karte.

Ako Član ne podigne kartu u dogovoreno vrijeme, ili ne obavijesti blagovremeno Montenegro Airlines, rezervacija se automatski poništava.

Nagradna karta može se podići samo u onom predstavništvu ili poslovnici u kojoj je to dogovoreno sa putnikom, a može je podići samo vlasnik prava na nagradu (ili osoba koju je vlasnik opunomoćio) ili putnik (ako se radi o prenosu prava). Član se mora identifikovati Vision Team karticom, a po potrebi i identifikacionim dokumentom.

5.8 Promjene na nagradnim kartama i otkazivanje nagradne rezervacije

Promjena rezervacije prije izdavanja nagradne karte besplatna je. U slučaju da je karta već izdata i da putnik želi da promijeni datum (odredište i ruting nije moguće mijenjati)

Montenegro Airlines Frequent Flyer Pravila i Uslovi

od putnika se naplaćuje penal u skladu sa pravilima koja se odnose na Y – tarifu (YM tarifa).

Ako Član želi da otkáže nagradno putovanje pošto je karta izdata, kartu je moguće stornirati najkasnije 24 sata prije leta, a u tom slučaju 50 % primjenjenih milja može se vratiti na račun. Putniku se u tom slučaju refundiraju naplaćene aerodromske takse.

Ako se putnik ne prijavi za let za koji mu je izdata nagradna karta, ona je nevažeća i ne može se zamijeniti za milje ili novac, niti se rezervacija može mijenjati nakon polijetanja prvog leta. Odobranj refundacije TFC

Nakon izdavanja nagradne karte promjene su dozvoljene kako je to precizirano u Uslovima prevoza Montenegro Airlines-a.

5.9 Premjestaj u višu klasu (*upgrade*)

Upgrade predstavlja mogućnost korišćenja beneficija na način što se određeni iznos milja sa VisionPass računa zamijeni za putovanje u višoj klasi od one koja se plaća.

Pošto Član zatraži *upgrade* i oduzmu mu se milje, nije ih više moguće vratiti na račun. Kartu je moguće refundirati ako je to u skladu s pravilom tarife i Uslovima prevoza Montenegro Airlines-a.

Za letove po besplatnim kartama, uključujući i nagradne; kartama izdatima po tarifama sa AD i ID popustom; kartama s popustom nije moguće odobriti *upgrade*.

Vlasnici *Silver* kartice imaju pravo na tri, a *Gold* kartice na pet *upgradea* bez oduzimanja milja u jednoj godini na bilo kojem letu Montenegro Airlinesa.

Članovi mogu zatražiti *upgrade* najkasnije dva radna dana prije datuma leta. Zahtjevi za *upgrade* obavljaju se preko Centralne službe rezervacija, predstavništva i poslovnica Montenegro Airlinesa. Upgrade je izvodljiv ako postoji slobodno mjesto u business klasi.

Samo vlasnik milja ili osoba koju je opunomoćio može zatražiti *upgrade*. Uz podatke o letu treba navesti broj Vision Team kartice.

Za code share letove u kojima učestvuje Montenegro Airlines *upgrade* je izvodljiv u slučajevima kada je stvarni prevoznik Montenegro Airlinesa (YM).

6 Kupovanje milja

- 6.1 Ukoliko Član nema potreban iznos milja za željenu nagradnu kartu, moguće je da otkupi određeni iznos milja koji nedostaje. Nije moguće kupiti milje da bi se ostvarilo pravo na premještaj iz ekonomske u business klasu (upgrade).
- 6.2 Cijena jedne milje je precizirana promotivnim programom u određenim periodima, odnosi se i na domaće i na međunarodne letove a maksimalni iznos milja koji je moguće otkupiti je takođe preciziran promotivnim akcijama.
- 6.3 Kupovinu milja treba zatražiti pri rezervaciji nagradne karte, a milje se plaćaju pri preuzimanju iste.
- 6.4 Svaki Član Vision Team-a koji na svom VisionPass računu ima ubilježene milje ostvaruje pravo na kupovinu.
- 6.5 Kupovinu milja moguće je zatražiti u trenutku preuzimanja karte za koju nedostaju nagradne milje, a nije moguće kupiti milje unaprijed.
- 6.6 Za nagradnu kartu koja je izdata uz kupljene milje nije moguće refundirati novac. Promjena datuma putovanja uz nadoplatu moguća je i kad je karta već izdata.

7 Prenos Prava

- 7.1 Bilo koja prava i privilegije stečene sakupljanjem milja ne mogu se prenijeti na drugu osobu osim na način kako je to precizirano u Pravilima i Uslovima članstva.
- 7.2 Član može prenijeti pravo na nagradnu kartu na drugu osobu po svom ličnom izboru putem pismene izjave. Potrebno je napraviti rezervaciju na ime osobe koja putuje i navesti broj članske kartice vlasnika milja. Ne dozvoljava se kombinovanje milja s računa dva ili više Članova da bi se izdala nagradna karta.
- 7.3 Prenos prava na *upgrade* nije dozvoljen na drugu osobu.

8 Prekid Članstva

- 8.1 Svaka zloupotreba članstva u Vision Team Programu i kršenje pravila datih u ovim Uslovima ugovora prouzrokuje prekid članstva a sva prava stečena članstvom biće nevažeća.

- 8.2 Članstvo se poništava ukoliko član ne koristi svoju karticu ili sakupljene milje na Vision Pass Računu u periodu od 18 mjeseci nakon stupanja u članstvo.
- 8.3 Članstvo se prekida u slučaju smrti člana, tada se poništava Vision Team kartica i poništavaju se sve milje sakupljene na Vision Pass računu.

9 Zloupotreba Članstva

- 9.1 U slučaju bilo kakvog pokušaja zloupotrebe članstva, Montenegro Airlines zadržava pravo da odmah raskine ugovor sa članom i na taj način ugasi postojeći sporni račun i sakupljene milje na tom računu.
- 9.2 Zloupotrebom članstva se smatraju sljedeći slučajevi:
- Kada Član prilikom rezervacije namjerno koristi lažne podatke koji ne odgovaraju podacima koji se nalaze na kartici koju član posjeduje.
 - Kada član prijavi da je bio na odredjenom letu sa namjerom da mu se za taj let akumuliraju milje, a Montenegro Airlines utvrdi da taj član nije bio na odredjenom letu.
 - Kada član pokuša da namjernom promjenom podataka na iskorištenom putničkom kuponu ostvari odredjeni broj milja.
 - Kada član pokuša da ostvari miljažu na osnovu iskorištenog leta koji je koristila bilo koja druga osoba.
 - Kada putnik kupuje milje i ima namjeru da ih prodajom ili na bilo koji drugi način omogući drugim licima.
- 9.3 Prodaja milja sa VisionPass računa ili prodaja stečenih beneficija je strogo zabranjeno. Ukoliko ipak Član Vision Team-a na ovaj način zloupotrijebi svoje članstvo biće automatski isključen iz članstva i sva prava stečena članstvom biće mu ukinuta.

10 Promjene ili Prekid važnosti FF programa

- 10.1 Nagradna struktura je predmet čestih promjena, prekida, ili ograničenja koje Montenegro Airlines sprovodi sa ili bez najave. Broj milja koje su potrebne za ostvarenje privilegija mogu naglo da se uvećaju, bilo koja vrsta nagrade može biti povučena, moguće je postaviti restrikcije ili nevaženje u određenim periodima, a moguće je da će se postaviti ograničen broj sjedišta na letu koje može biti prodat u svrhu nagradnih karata.

- 10.2 FF Program nema određeni datum prekida postojanja i trajeće do konačne odluke Montenegro Airlinesa o prestanku postojanja. Sve sakupljene milje i neiskorišćene privilegije biće automatski otkazane i nevažeće.

11 Razno

- 11.1 Montenegro Airlines website i periodične publikacije i brošure će sadržati osnovne revizije FF Programa, opšte uslove ugovora, kao i uslove za ostvarenje privilegija.
- 11.2 Montenegro Airlines zadržava pravo da prekontroliše VisionPass račun bilo kog od članova u smislu odredjivanja da li je u skladu sa ovim ugovorom i sa pravilima o nagrađivanju. Ukoliko kontrola naiđe na nepravilnosti ili znake zloupotrebe procesuiranje nagrade može biti odloženo do krajnjeg zaključka o razlogu zbog kojeg je došlo do nepravilnosti.
- 11.3 Milje i beneficije nemaju vrijednost u novcu i ne mogu se zamijeniti za novac, druge usluge ili robu (osim one koje su navedene u ponudi za korišćenje beneficija).

12 Završne odredbe

- 12.1 Članovi su lično odgovorni za obavještanje o nagradama Vision Team Programa svim trećim osobama ili kompanijama (npr. poslodavcima) koji plaćaju njihove karte ili druge usluge za koje su milje prikupljene na račun Člana.
- 12.2 Ako Član krši pravila i uslove Vision Team Programa, ako direktno ili indirektno šteti Montenegro Airlinesu, ako zloupotrijebi bilo koju nagradu koja proizlazi iz članstva u programu, Montenegro Airlines može, uz pravo na naknadu štete, ukinuti članstvo Članu te proglasiti nevažećim sve milje koje su na računu i sve nagrade koje su izdate na osnovu milja. Nagrade dobijene na protivzakonit način ili kršenjem opštih pravila FF Programa i drugih pravila Montenegro Airlinesa neće se moći ostvariti.
- 12.3 Sve moguće nepravilnosti proizašle iz nepoštovanja pravila FF Programa strane će pokušati da riješe mirnim putem. U slučaju spora, strane ugovaraju nadležnost suda u Podgorici.