



HUNGUEST HOTELS

H U N G A R Y

POSLOVNI USLOVI POJEDINAČNIH I VIP KARTICA ZA STALNE GOSTE

HUNGUEST HOTELSOV Program kartica za stalne goste odnosi se na sve hotele unutar i van granica zemlje koji pripadaju hotelskom lancu HUNGUEST HOTELS, međutim isključivo se odnosi na sopstvene hotelijerske usluge (ugostiteljske, ostale usluge) koje se neposredno rezervišu, koriste i plaćaju na licu mesta, u hotelu, podrazumevajući i rezervaciju preko HUNGUEST HOTELS Centra za stalne goste (Ul. Székely Mihály 3, 1061 Budimpešta, Mađarska) i - HUNGUEST HOTELS Agencije za rezervacije

I. PODNOŠENJE ZAHTEVA

Vlasnik HUNGUEST HOTELS Pojedinačne kartice za stalne goste može biti svako domaće i strano fizičko lice (u daljnjem: GOST):

- koji još nema Karticu za stalnog gosta
- koji popuni Prijavni list, (naši gosti mogu da dobiju Prijavni list na recepcijama HUNGUEST HOTELSA, u HUNGUEST HOTELS Centru za stalne goste, u - HUNGUEST HOTELS Agenciji za rezervacije i na našem internet sajtu pod naslovom www.hunguesthotels.com)
- koji uplati naknadu za izdavanje kartice za stalne goste u iznosu od bruto 3000 forinti ili 12 evra
 - priloženom poštanskom uplatnicom ili
 - lično u gotovini prilikom i na mestu podnošenja zahteva (u objektima HUNGUEST HOTELSA, u Centru za stalne goste ili u -HUNGUEST HOTELS Agencijama za rezervacije) ili
 - doznakom u forintama u ERSTE Banku na račun broj 11600006-00000000-77649421 ili u evrima u ERSTE Banku, račun IBAN number: HU 1011 6000 0600 0000 0077 6499 95 SWIFT code: GIBAHUHB
- zatim Prijavni list i kopiju potvrde o uplati (poštansku ili bankovnu uplatnicu) poštanskim putem dostavi na sledeću adresu: HUNGUEST HOTELS Törzsvendég Centrum (HUNGUEST HOTELS Centar za stalne goste), Ul. Székely Mihály 3, 1061 Budimpešta, Mađarska.

II. POSLOVNI USLOVI ZA POJEDINAČNE I VIP KARTICE ZA STALNE GOSTE HUNGUEST HOTELSA

HUNGUEST HOTELS se obavezuje da sve Kartice za stalne goste izradi u roku sledećih 30 dana po uplati bruto 3000 forinti ili 12 evra naknade i preuzimanja Prijavnog lista.

Kartica za stalne goste dostavlja se preporučeno, poštanskim putem na adresu navedenu na Prijavnom listu ili se može preuzeti lično na mestu koje se označi na Prijavnom listu. Preporučena pisma Mađarska Pošta drži u evidenciji godinu dana. Tome shodno postoji mogućnost da se potraži Kartica za stalne goste, ako računajući od podnošenja zahteva (dostave Prijavnog lista) u roku od godinu dana nije stigla na adresu gosta ili je on nije lično preuzeo.

Bodovi mogu da se sakupljaju samo posle uplaćivanja naknade za izdavanje kartice.

Bilo da se povlastica stiče na osnovu bodova ili na osnovu procenata, za sve kartice važi da se povlastice mogu koristiti istovremeno maksimalno za dve sobe ili za jedan apartman, odnosno za goste koji borave u dve sobe ili u jednom apartmanu i koriste sopstvene usluge hotela.

Povlastica za dve sobe ili jedan apartman može da se koristi isključivo, ako su dve sobe ili jedan apartman prethodno rezervisani na ime i ako je poimenična rezervacija pismeno potvrđena, odnosno ukoliko račun glasi na ime vlasnika kartice, a i sam vlasnik je sve vreme prisutan. Pojedinačna i VIP kartica za stalne goste može da se koristi samo za sobe ili apartman (maks. 2 sobe ili maks. 1 apartman) čiji je broj naveden u potvrdi rezervacije. Ako gost želi da koristi povlasticu za 2 sobe ili da koristi mogućnost za sakupljanje bodova, prilikom rezervacije treba prethodno da naznači svoju nameru, a vlasnik Kartice za stalne goste treba da je prisutan lično tokom korišćenja smeštaja.

Bez prethodne, poimenične i pismeno potvrđene rezervacije povlastica ili bodovi mogu da se koriste samo za 1 sobu. (Prethodno, prilikom rezervacije treba takođe navesti ko će biti korisnik druge sobe – u kojoj neće boraviti vlasnik Kartice za stalne goste – i to istovremeno kada u objektu boravi i vlasnik Kartice.)

Ako se povlastica koristi bez rezervacije sobe ili apartmana (npr. korišćenje ugostiteljskih, zdravstvenih, wellness ili sportskih i drugih usluga), vlasnik Kartice takođe mora da bude prisutan, a u njegovom društvu maksimalno daljih 10 osoba može da koristi povlastice, odnosno bodove sa jedne Kartice. Prethodno navedene usluge hotel obezbeđuje samo na osnovu potvrđene prethodne rezervacije.

Pripisivanje bodova u korist vlasnika Kartice ili korišćenje povlastica u određenom procentu moguće je isključivo u slučaju korišćenja SOPSTVENIH usluga hotela, što znači smeštaja, ugostiteljskih usluga (restoran, drinkbar, minibar itd.) i ostalih usluga (npr. sopstveni fitness-wellness kapaciteti).

Nije moguće sakupljati bodove, odnosno koristiti povlastice u slučaju usluga koje je hotel iznajmio spoljnim uslužnim firmama, kao ni u slučaju duvanskih proizvoda, kao ni u slučaju određenih sopstvenih usluga koje hotel navede u pojedinačnoj ponudi.

Paleta (sopstvenih i svih spoljnih) usluga i proizvoda za koje nije moguće sakupljati bodove, odnosno koristiti povlastice, razlikuje se od hotela do hotela, a informacije o tome mogu se dobiti na recepciji hotela, odnosno takve usluge navedene su u pojedinačnim ponudama hotela i u potvrdi o rezervaciji smeštaja.

Posle preuzimanja Kartice nema mogućnosti za naknadno uračunavanje bodova, odnosno u slučaju VIP kartica nije moguće unazad koristiti povlastice!

Upisivanje bodova u korist Korisnika, odnosno procentualno korišćenje povlastica

– u slučaju rezervacije sobe ili apartmana – moguće je isključivo u slučaju korišćenja usluga od strane gostiju koji borave u dotičnim sobama ili apartmanima i to isključivo u slučaju, ako se račun ispostavlja na ime vlasnika Kartice i ako je isti celo vreme prisutan;

– u slučaju da nije bilo rezervacije sobe ili apartmana – usluge mogu da se koriste isključivo, ako se račun ispostavlja na ime vlasnika Kartice i ako je isti celo vreme korišćenja usluge lično prisutan.

HUNGUEST HOTELS Kartice za stalne goste se izdaju na ime, tome shodno jedan gost može da ima samo jednu Karticu, a vlasnik Kartice za stalne goste može da bude samo fizičko lice.

HUNGUEST HOTELS Kartica za stalne goste ne može se preneti na drugu osobu, niti je moguće naslediti. Nije moguće sabrati bodove koji su sakupljeni na više HUNGUEST HOTELS Kartica za stalne goste.

Kartice sa čipom i serijskim brojem vrlo su bezbedne, na pozadini postoji prostor za svojeručni potpis, a da bi se izbegla zloupotreba, svaka Kartica ima PIN kod (šifra za ličnu identifikaciju).

Bez potpisa Kartica je nevažeća! Bilo koji vid zloupotrebe pojedinačnih ili VIP kartica za stalne goste ili osnovana sumnja izdavača za posledicu ima povlačenje Kartice i brisanje povlastica.

Korišćenje kartica

Prilikom plaćanja hotelskog računa Karticu treba predati na recepciji hotela. Za korišćenje Kartice neophodno je poznavanje PIN koda (za provlačenje Kartice kroz PIN pad).

U slučaju da PIN kod iz bilo kog razloga nedostaje (izgubljen, zaboravljen itd.) može se dobiti novi PIN kod za bruto 2000 forinti ili 8 evra naknade od HUNGUEST HOTELS Centra za stalne goste, naravno posle odgovarajuće identifikacije – (radnim danom 8.30 – 17.00). Naknada može da se uplati poštanskom uplatnicom, u gotovini, da se na recepciji pripiše na račun sobe ili da se u gotovini, u forintama uplati u Centru za stalne goste.

Ako tri puta zaredom ukucate pogrešan PIN kod, Kartica će automatski izgubiti važenje. Pravo na korišćenje možete povratiti, ako Karticu pošaljete u Centar za stalne goste. Za ovu uslugu plaća se naknada (bruto 2000 Ft ili 8 EUR).

III. POJEDINAČNA KARTICA ZA STALNE GOSTE

Sakupljanje bodova:

Na zahtev GOSTA – ako izabere mogućnost SAKUPLJANJA BODOVA – u korist njegove Pojedinačne kartice za stalne goste se pripisuje 10% od bruto iznosa računa – na osnovu korišćenja sopstvenih usluga hotela za koje nije isključena mogućnost sakupljanja – a po važećem cenovniku.

U korist Kartice pripisuju se bodovi GOSTU i na akcione ponude HUNGUEST HOTELSA, izuzev u slučaju, ako je ta mogućnost u ponudi akcije izrazito isključena.

Stečeni bodovi mogu se koristiti već prilikom sledećeg korišćenja hotelskih usluga kao popust u forintama/evrima, uz uslove navedene za korišćenje bodova. Ukoliko se bodovi pripišu na osnovu računa ispostavljenog u evrima ili se bodovi pripisuju kao povlastica za Karticu koja se koristi za račun ispostavljen u evrima, prilikom korišćenja bodova primenjuje se jedinstveno kurs 290 Ft/Evro. Ovaj kurs se s vremena na vreme revidira i menja u slučaju značajnih kursnih razlika. O važećem kursu raspitajte se na recepciji hotela.

Bodovi pripisani u korist Pojedinačne kartice GOSTA omogućavaju korišćenje povlastica u IZNOSU U FORINTAMA/EVRIMA ili, ako se redovno sakupljaju, može se nagomilati VIŠA PROCENTUALNA POVLASTICA koja je osnov za sticanje VIP paket kartice za korišćenje povlastica.

Naši gosti već prilikom prvog boravka imaju priliku da prikupljaju bodove, jer pravo na prikupljanje bodova stiču uplatom naknade za izdavanje Kartice.

Kao preduslov pre, za vreme boravka ili najkasnije poslednjeg dana korišćenja hotelskih usluga treba da podnesete zahtev (i uplatite naknadu!) za HUNGUEST HOTELS Pojedinačnu karticu za stalne goste.

Stečene bodove koji pripadaju za usluge korišćene od dana uplaćivanja naknade za izdavanje do dana preuzimanja Kartice, na zahtev vlasnika Kartice, a na osnovu prikazanog računa na osnovu kojeg je stekao pravo na izdavanje Kartice, HUNGUEST HOTELS Centar za stalne goste evidentiraće u njegovu korist. Vlasnik Kartice ima pravo da pripiše bodove u svoju korist maksimalno u roku od 5 godina nakon uplate naknade za izdavanje Kartice.

Do preuzimanja Kartice bodovi se samo sakupljaju i evidentiraju, ali se ne mogu koristiti.

Pripisivanje bodova nije dakle moguće u gore navedenim uslovima niti na osnovu «prethodnih» računa. Ako je datum uplate naknade za izdavanje Kartice kasnijeg datuma, nego prethodno stečen račun ili datum odlaska, takođe nije moguće pripisivanje bodova u korist vlasnika Kartice.

Posle preuzimanja Kartice nema mogućnosti za naknadno pripisivanje bodova. Zbog toga Vas molimo da prilikom putovanja Karticu i PIN kod uvek nosite sa sobom.

Korišćenje bodova:

GOST – svoje bodove koje je sakupio na svojoj Pojedinačnoj kartici za stalne goste u periodu pre korišćenja konkretnih hotelskih usluga – prilikom podmirivanja računa može da koristi bilo kada kao povlasticu u forintama/evrima – na osnovu važećeg cenovnika – do maksimum 50% bruto iznosa računa (1 forinta=1 bod, odnosno 1 evro=290 bodova).

Tome shodno, bodove koje dobija za taj konkretni boravak, najranije može da iskoristi za podmirivanje računa prilikom sledećeg boravka.

U slučaju korišćenja bodova se takođe automatski vrši pripisivanje bodova, ali u ovom slučaju – nezavisno od količine korišćenih bodova – na 50% bruto iznosa računa dobija se 10%.

Isplati se dakle sakupljati bodove i iskoristiti ih kada pokrivaju 50% iznosa računa, pošto je to najoptimalniji način sakupljanja i korišćenja bodova, odnosno povlastice.

Za iznos podmiren bodovima sakupljenim na HUNGUEST HOTELS Pojedinačnoj kartici za stalne goste ne pripadaju novi bodovi.

Pojedinačna kartica za stalne goste ima neograničeno važenje, bodovi se mogu sakupljati neograničeno, a i vreme korišćenja bodova je neograničeno. Ako se ispostavi da su na Kartici nepropisno sakupljeni bodovi, HUNGUEST HOTELS Zrt. Karticu proglašava nevažećom.

IV. VIP – PAKET KARTICE SA POVLASTICAMA

Ako se na Pojedinačnoj kartici za stalne goste sakupi određen broj bodova čime se postiže određena vrednosna granica – na osnovu odluke i zahteva vlasnika Kartice – može se dobiti VIP paket kartica sa povlasticama, čime se obezbeđuju procentualne povlastice. VIP Karticu dobijate postom sa nul saldom. Uslovi podnošenja zahteva za Karticu: uplatiti bruto 3000 Ft ili 12 EUR naknade za pripremanje Kartice, poslati popunjen formular zahteva, jednu fotografiju kao za ličnu kartu i staru Karticu za stalne goste (na kojoj se anuliraju sakupljeni bodovi).

VIP paket kartice za stalne goste izdaju se samo u određenim kategorijama, npr. Dijamantsku karticu može da dobije samo gost koji je prethodno već imao Zlatnu karticu.

GOST podnosi zahtev (ispunjava Prijavni list) na osnovu kojeg:

- za sakupljenih 100.000 bodova – dobija Executive paket karticu koja mu u svim hotelima hotelskog lanca HUNGUEST HOTELS obezbeđuje 20% popusta na bruto cenu sopstvenih usluga.
- za sakupljenih 300.000 bodova – dobija Zlatnu paket karticu koja mu u svim hotelima hotelskog lanca HUNGUEST HOTELS obezbeđuje popust od 40% na bruto cenu smeštaja i doručka, a na bruto cenu ostalih sopstvenih usluga popust od 20%.
- za sakupljenih 800.000 bodova – dobija Dijamantsku paket karticu koja mu u svim hotelima hotelskog lanca HUNGUEST HOTELS obezbeđuje popust od 65% na bruto cenu smeštaja i doručka, a na bruto cenu ostalih sopstvenih usluga popust od 50%.

Osim procenutalnih povlastica za VIP paket kartice sakupljeni bodovi ne mogu da se koriste kao povlastica preračunata u forinte. U korist VIP kartice se prilikom korišćenja Kartice (prilikom plaćanja) automatski pripisuju bodovi i to u vrednosti 10% iznosa računa umanjeno za popust (iznos za podmirivanje).

Sve VIP kartice koje obezbeđuju procenutalne popuste važe 12 meseci (od toga 30 dana se računa za izdavanje Kartice), a rok isteka važenja VIP kartice sadrži čip kartica. Kao dan početka važenja VIP kartice računa se dan kada je u HUNGUEST HOTELS Centru za stalne goste primljen Prijavni list gosta. Procentualna povlastica koju obezbeđuje VIP kartica važi i omogućava sakupljanje bodova od prvog dana važenja.

Da bi ste stalno imali VIP karticu, treba da u roku njenog važenja (12 meseci) u određenoj meri koristite sopstvene hotelske usluge hotelskog lanca i na taj način sakupljate bodove na sledeći način:

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| • za Executive paket karticu | 50.000 bodova/rok važenja |
| • za Zlatnu paket karticu | 120.000 bodova/rok važenja |
| • za Dijamantsku paket karticu | 400.000 bodova/rok važenja |

Gost koji raspolaže Karticom za stalne goste može da zadrži VIP karticu, odnosno da pređe u višu kategoriju samo na taj način da sakupi potreban broj bodova u roku važenja VIP kartice, i to tako što svaki put sa sakupljanjem kreće od 0 bodova.

VIP kartice sa rokom važenja od 12 meseci ponovo se izdaju samo sa anuliranim brojem bodova, odnosno sa 0 bodova.

Npr. gost je sakupio 100.000 bodova i stekao pravo da dobije Executive karticu. Dobiće Karticu sa 0 bodova koja važi 12 meseci.

- Posle 12 meseci, u periodu kada mu ističe rok upotrebe VIP kartice, a na njoj ima 50.000 – 299.999 bodova, ponovo može da dobije Executive karticu sa 0 bodova.

- Ako u periodu kada mu ističe rok upotrebe Kartice na njoj ima manje od 50.000 bodova, može da dobije besplatno Pojedinačnu karticu za stalne goste sa 0 bodova.

- Ako na Kartici ima više od 300.000 bodova, stekao je pravo da dobije Zlatnu karticu i može da podnese zahtev za izdavanje Kartice koja mu omogućava veći popust.

Kada istekne rok za korišćenje, treba ponovo podneti zahtev za izdavanje VIP paket kartice, čak i u slučaju da se ne menjaju uslovi ili kategorija povlastica, odnosno i u slučaju ako se prelazi u nižu kategoriju! Ukoliko gost ne podnese zahtev za izdavanje određene VIP paket kartice u roku od 12 meseci nakon izdavanja, odnosno u roku njenog važenja, gubi sva do tada ostvarena prava na povlastice.

Prilikom postizanja nove, više kategorije izdaje se nova VIP kartica čija je bruto cena 3000 forinti ili 12 evra. Nova VIP kartica se izdaje u roku od 30 dana nakon uplate naknade za izdavanje i preuzimanja Prijavnog lista. Zahtev za novu VIP karticu za višu kategoriju može se podneti odmah, čim je postignut potreban broj bodova.

Ako se zadržava prethodna kategorija povlastica, HUNGUEST HOTELS Zrt. odrediće novi rok važenja u roku od 30 dana nakon podnošenja zahteva (preuzimanja Prijavnog lista), za šta se ne zaračunava posebna naknada.

U slučaju zadržavanja prethodne kategorije povlastica, novi rok važenja može da se odredi samo po isteku prethodnog roka važenja.

Prilikom isteka roka važenja, odnosno podnošenja zahteva za novu Karticu, prethodnu Karticu zajedno sa Prijavnim listom treba poštanskim putem, preporučeno poslati na adresu HUNGUEST HOTELS Centra za stalne goste ili lično predati u bilo kom hotelu koji pripada hotelskom lancu HUNGUEST HOTELS ili u -HUNGUEST HOTELS Agencijama za rezervaciju.

Ukoliko se u roku važenja Kartice ne sakupi dovoljan broj bodova, prelazi se u nižu kategoriju povlastica. (Umesto Dijamantske kartice dobija se Zlatna kartica; umesto Zlatne kartice dobija se Executive kartica.) Ako gost ne sakupi dovoljno bodova za zadržavanje Executive kartice, dobija besplatno Pojedinačnu karticu za stalne goste. Sa sakupljanjem bodova međutim počinje ispočetka, a prethodno sakupljene bodove ne može da koristi za povlastice niti u forintama, niti u evrima.

U slučaju korišćenja pojedinih VIP paket kartica vlasnik je dužan da vodi računa o bodovima koje je realizovao u roku važenja Kartice, odnosno o samom roku važenja.

O broju bodova na Kartici i o njenom isteku možete da dobijete informacije u Centru za stalne goste, odnosno na recepciji bilo kog hotela iz hotelskog lanca HUNGUEST HOTELS, u -HUNGUEST HOTELS Agencijama za rezervacije, kao i na internet adresi www.hunguesthotels.com.

V. OSTALE INFORMACIJE

Nije moguće zajedno koristiti povlastice na osnovu zdravstvenog osiguranja i Kartice za stalne goste!

Ako se Kartica za stalne goste izgubi ili je ukradu – pored telefonskog poziva – molimo prijavite **i** pismeno, faksom ili u mejlu (HUNGUEST HOTELS Centar za stalne goste, tel/faks: +36 1 481-9150, e-mail: torzsvendegcentrum@hunguesthotels.hu). Centar za stalne goste garantuje poništavanje važenja Kartice u roku od 48 sati nakon prijave.

Kartica se može ponovo dobiti na isti način kao i prilikom podnošenja zahteva za njeno izdavanje, uz naknadu od 3000 forinti ili 12 evra. U slučaju, ako dolazi do izmene Kartice iz prethodno navedenog razloga, bodovi sa izgubljene ili ukradene Kartice prenose se na novu Karticu.

U slučaju, ako se Kartica za stalne goste izgubi, uništi ili je ukradu, HUNGUEST HOTELS Zrt. ne preuzima nikakvu odgovornost.

Korisnici HUNGUEST HOTELS Kartice za stalne goste prihvataju i pridržavaju se propisa Poslovnih uslova.

Korisnici HUNGUEST HOTELS Kartice za stalne goste saglasni su da vezano za korišćenje Kartice i učešće u programu Kartica za stalne goste HUNGUEST HOTELS Zrt. njihove lične podatke dobivene prilikom podnošenja zahteva za Karticu, odnosno uključivanja u program Kartice za stalne goste koristi u bazi podataka ovog programa. Na osnovu saglasnosti korisnika Kartice HUNGUEST HOTELS Zrt. ima pravo da koristi lične podatke dotične osobe sve dok ona učestvuje u Programu kartica za stalne goste. Osoba koja učestvuje u Programu kartica za stalne goste takođe je saglasna da njene lične podatke HUNGUEST HOTELS Zrt. – sve dok ima pravo na to – koristi i za ciljeve marketinga. Na osnovu ove saglasnosti HUNGUEST HOTELS Zrt. stiče posebno, ali ne isključivo pravo da dotičnoj osobi poštanskim ili drugim putem dostavlja svoju ponudu i druge informacije.

Na osnovu saglasnosti za korišćenje ličnih podataka učesnika Programa kartica za stalne goste HUNGUEST HOTELS Zrt. stiče pravo da iste podatke preda povereniku sa kojim je u ugovornom odnosu u cilju održavanja programa Kartica za stalne goste, koji poverenik time stiče pravo da pod gore navedenim uslovima koristi lične podatke koje je dotična osoba predala HUNGUEST HOTELS Zrt-u ili neposredno povereniku.

HUNGUEST HOTELS Zrt. i poverenik nemaju pravo da lične podatke dotične osobe predaju trećem licu, što međutim ne isključuje mogućnost da HUNGUEST HOTELS Zrt. ili poverenik koriste usluge obrađivača, administratora podataka.

Ukoliko učesnik programa Kartica za stalne goste povuče saglasnost za korišćenje njegovih ličnih podataka – u pismenoj izjavi dostavljenoj HUNGUEST HOTELS Zrt-u – i to na taj način da je time onemogućeno njegovo učešće u programu Kartica za stalne goste, računajući i slučaj da dotična osoba povuče saglasnost u odnosu na prosleđivanje njegovih ličnih podataka povereniku HUNGUEST HOTELS ZRT-a, pismena izjava se smatra kao otkazivanje učešća u programu Kartica za stalne goste. U ovom slučaju po isteku 6 meseci nakon što je HUNGUEST HOTELS Zrt. primio pismenu izjavu, prava dotične osobe na korišćenje Kartice za stalne goste prestaju da važe, njena Kartica se proglašava nevažećom, a njeni lični podaci se brišu iz sistema Kartica za stalne goste.

HUNGUEST HOTELS Zrt. zadržava pravo na redovno revidiranje i eventualne izmene Poslovnih uslova.

Izmene Poslovnih uslova HUNGUEST HOTELS Zrt. objavljuje na sajtu www.hunguesthotels.com ili www.hunguesthotels.hu. Izmene stupaju na snagu danom objavljivanja na sajtu. HUNGUEST HOTELS Zrt. će se pobrinuti da važeći Poslovni uslovi budu dostupni gostima i na recepcijama svih hotela koji pripadaju hotelskom lancu.

Budimpešta, 15. 10. 2016.

HUNGUEST HOTELS Zrt.