

Warunki uczestnictwa w programie Miles & More

(obowiązują od 1.01.2024 r.)

Program lojalnościowy Miles & More („Miles & More”) nagradza lojalność jego uczestników. Uczestnicy programu Miles & More mogą gromadzić mile i punkty (Points) u operatorów programu oraz wykorzystywać mile.

Operatorami i współoperatorami programu Miles & More są Miles & More GmbH („MMG”) i Deutsche Lufthansa Aktiengesellschaft („Lufthansa”) („MMG” i „Lufthansa”, zwane dalej „operatorami”). Operatorzy zastrzegają sobie prawo do powołania współoperatorów programu (np. Austrian Airlines Group, Brussels Airlines, Polskie Linie Lotnicze LOT, Luxair i Swiss International Air Lines). Pełna lista współoperatorów jest dostępna na stronie www.miles-and-more.com/jointpartner.

Niniejsze warunki uczestnictwa w programie Miles & More dotyczą gromadzenia mil i punktów, wykorzystywania mil i funkcjonowania programu Miles & More. Szczególne zasady mogą też wynikać z innych właściwych warunków i regulaminów (takich jak ogólne warunki biletów-nagród Miles & More lub regulaminu zakupów online Miles & More). Ponadto poszczególne punkty programu mogą być ogłaszane w kanałach komunikacji Miles & More (np. w mailingu Miles & More, na stronie internetowej / w aplikacjach Miles & More).

1 Uczestnictwo

1.1 Osoby uprawnione do uczestnictwa

Uczestnikami programu mogą być wyłącznie osoby fizyczne w wieku co najmniej dwóch lat, zamieszkałe w kraju, w którym oferowany jest program Miles & More. W przypadku nieletnich warunkiem skutecznego zawarcia umowy jest zgoda przedstawiciela prawnego (np. rodzica lub opiekuna prawnego).

Za miejsce zamieszkania uznaje się faktyczne miejsce zamieszkania uczestnika (główne miejsce zamieszkania).

Uczestnicy powinni podać prawidłowe dane kontaktowe, które powinny być aktualizowane na bieżąco.

Uczestnik, na żądanie, jest zobowiązany przedstawić dowody potwierdzające dane osobowe i miejsce zamieszkania. Uczestnicy są zobowiązani do podania czynnego adresu e-mail.

Uprawnienie do uczestnictwa w programie Miles & More nie wynika z żadnych przepisów prawa. Operatorzy zastrzegają sobie prawo do odmowy przyjęcia nowego uczestnika do programu Miles & More bez podania przyczyny.

1.2 Zawarcie umowy i rozpoczęcie uczestnictwa w programie

Umowa uczestnictwa w programie Miles & More zawierana jest w drodze rejestracji przy wykorzystaniu specjalnych formularzy online (oferta) oraz dostarczenia przez operatorów numeru osobistej karty uczestnika programu (akceptacja).

Jeżeli wnioskujący jest już uczestnikiem programu Miles & More, nowy wniosek o otwarcie kolejnego osobistego konta jest niedopuszczalny, tj. dla jednej osoby fizycznej może być otwarte i prowadzone tylko jedno konto.

W przypadku wydania fizycznej karty Miles & More pozostaje ona własnością operatorów i na żądanie musi zostać zwrócona jednemu z nich.

1.3 PIN (osobisty numer identyfikacyjny) i inne dane dostępne

Uczestnik powinien ustawić PIN służący do identyfikacji tożsamości i jej uwierzytelnienia w Centrum Obsługi programu Miles & More. W celu zapobieżenia nadużyciom związanym z korzystaniem z karty uczestnik nie może udostępniać swojego PIN ani innych danych dostępowych Miles & More nieupoważnionym osobom.

Każde nadużycie przy korzystaniu z danych dostępowych (lub powzięcie uzasadnionego podejrzenia takiego nadużycia) należy niezwłocznie zgłaszać do Zespołu Miles & More. Operatorzy nie ponoszą wobec uczestnika żadnej odpowiedzialności za straty powstałe wskutek niezgłoszenia lub spóźnionego zgłoszenia przez uczestnika aktywności wskazującej na nadużycie.

Operatorzy nie ponoszą także odpowiedzialności za szkody powstałe wskutek uzyskania przez nieupoważnione osoby trzecie dostępu do konta uczestnika z powodu niezastosowania przez uczestnika oferowanej przez operatorów ochrony konta polegającej na dwu- lub wieloskładnikowym uwierzytelnianiu dostępu.

1.4 Elektroniczna skrzynka pocztowa

1.4.1 Założenie elektronicznej skrzynki pocztowej

Operatorzy mogą założyć uczestnikowi elektroniczną skrzynkę pocztową, do której można uzyskać dostęp przy wykorzystaniu konta uczestnika. Skrzynka powinna być wykorzystywana do komunikacji elektronicznej związanej z uczestnictwem w programie Miles & More. Operatorzy informują uczestnika o założeniu elektronicznej skrzynki pocztowej w wiadomości e-mail wysłanej na adres mailowy podany przez uczestnika na jego koncie.

1.4.2 Receipt of documents

Uczestnik wyraża zgodę na otrzymywanie od operatorów dokumentów związanych z uczestnictwem w programie Miles & More, na adres elektronicznej skrzynki pocztowej, o ile ją posiada. Uczestnik nie ma prawa do żądania by określone lub wszystkie dokumenty były dostarczane elektronicznie na adres elektronicznej skrzynki pocztowej. W przypadku założenia elektronicznej skrzynki pocztowej wysłane na jej adres dokumenty nie będą już wysyłane pocztą tradycyjną. Nie dotyczy to dokumentów, które z uwagi na obowiązujące przepisy prawne muszą być wysyłane pocztą tradycyjną albo w przypadku których operatorzy uznają, że ich fizyczne dostarczenie jest celowe i leży w interesie uczestnika. Operatorzy poinformują uczestnika o każdym nowym dokumencie przesłanym na adres elektronicznej skrzynki pocztowej za pomocą wiadomości e-mail wysłanej na adres mailowy podany przez uczestnika na jego koncie. Uczestnik powinien regularnie sprawdzać, czy do jego elektronicznej skrzynki-pocztowej nie wpłynęły nowe dokumenty. Czynność sprawdzenia jest istotna szczególnie w sytuacji, gdy z uwagi na bieżące transakcje zachodzi prawdopodobieństwo dostarczenia nowych dokumentów lub uczestnik został poinformowany o dostarczeniu nowego dokumentu. Dokumenty wysyłane na adres elektronicznej skrzynki pocztowej dostarczane są w nieedytowalnym formacie PDF/A, z możliwością ich pobrania.

1.4.3 Przechowywanie dokumentacji

Dokumenty wysyłane na adres elektronicznej skrzynki pocztowej są w niej przechowywane przez okres obowiązywania umowy ustalony z operatorami programu Miles & More oraz przez okres co najmniej trzech (3) lat kalendarzowych od dnia rozwiązania umowy. Po zakończeniu tego okresu operatorzy mogą usunąć dokumenty z elektronicznej skrzynki pocztowej (bez uprzedniego powiadomienia uczestnika programu). Uczestnik decyduje o tym, czy pobrać potrzebne dokumenty i zachować je na stałe, zanim zostaną usunięte przez operatorów.

2 Mile i punkty

2.1 Postanowienia ogólne

2.1.1 Ogólne informacje

W programie Miles & More można gromadzić mile, punkty (Points), punkty kwalifikujące (Qualifying Points) i punkty HON Circle (HON Circle Points).

Mile zgromadzone w programie Miles & More można wymienić na dostępne nagrody. Punktów nie można wymienić na nagrody, ale są one zaliczane na poczet określonego statusu uczestnika programu.

Punkty, punkty kwalifikujące i punkty HON Circle określają status w programie dla osób często podróżujących. Punkty i punkty kwalifikujące umożliwiają osiągnąć status Frequent Traveller lub Senator, natomiast punkty HON Circle umożliwiają uczestnikowi osiągnąć status HON Circle. O ile nie wskazano wyraźnie inaczej w niniejszych warunkach uczestnictwa, określenie „punkty” użyte w niniejszych warunkach uczestnictwa oznacza punkty, punkty kwalifikujące i punkty HON Circle.

Mile i punkty mogą być wykorzystywane wyłącznie w celach wyraźnie określonych w niniejszych warunkach uczestnictwa, innych właściwych postanowieniach i kanałach informacyjnych Miles & More.

Mile i punkty nie mogą zostać wymienione na gotówkę (wyrażoną w euro, lub w innej walucie).

Uczestnik może sprawdzić aktualny stan swoich mil i punktów po zalogowaniu się na konto uczestnika.

2.1.2 Inne programy lojalnościowe

Punkty bonusowe, mile bonusowe lub analogiczne korzyści oferowane w innych programach lojalnościowych nie mogą zostać zamienione na mile ani punkty, chyba że operatorzy uzgodnili taką możliwość z odpowiednim

operatorem innego programu i zostało to podane do wiadomości w kanałach informacyjnych Miles & More. Ta sama zasada dotyczy zamiany mil i punktów na punkty bonusowe, mile bonusowe lub analogiczne korzyści oferowane w innych programach lojalnościowych.

2.1.3 Przekazywanie mil i punktów oraz handel nimi

Nie ma możliwości przekazywania mil, punktów ani samego konta uczestnika osobom trzecim. Niedozwolony jest handel milami i punktami (w formie sprzedaży, wymiany, aukcji czy też innego przekazania na rzecz osoby trzeciej) Niedozwolone jest organizowanie handlu milami i punktami, zakup mil lub punktów przez uczestników bądź osoby trzecie, jak również domaganie się przyznania mil, punktów lub korzyści, które można uzyskać dzięki zgromadzonym w sposób niedozwolony milom lub punktom. Ewentualne postanowienia o treści przeciwniej będą publikowane w kanałach informacyjnych Miles & More.

2.2 Gromadzenie mil i punktów

2.2.1 Postanowienia ogólne

Mile i punkty można zacząć gromadzić u operatorów niezwłocznie po rozpoczęciu uczestnictwa w programie. Mile i punkty są naliczane wyłącznie za usługi, które uczestnik nabywa dla samego siebie. W przypadku usług oferowanych przez partnerów Miles & More warunkiem naliczenia mil lub Punktów jest korzystanie z tych usług przez uczestnika. W tej sytuacji nie ma znaczenia, kto otrzymuje fakturę za usługi partnera Miles & More. Mil i punktów nie można wymienić na gotówkę.

2.2.2 Szczególne postanowienia dotyczące przewozów lotniczych

Mile i/lub punkty zostaną naliczone na koncie uczestnika za każdy zrealizowany i opłacony segment podróży (pod warunkiem potwierdzenia przelotu przez linię lotniczą obsługującą dany rejs) obsługiwany przez Lufthansę, współoperatora lub partnera Miles & More – z zastrzeżeniem postanowień pkt 2.2.6 i 2.2.7. Warunkiem jest zgodność imienia i nazwiska pasażera z imieniem i nazwiskiem wskazanym na koncie uczestnika programu Miles & More.

Liczba naliczonych mil zależy od zastosowanej procedury rezerwacji, ceny biletu wraz z opłatami pobieranymi przez linię lotniczą lub od opłaconej klasy rezerwacyjnej; liczba naliczonych punktów zależy od wykupionej klasy podróży. Klasy rezerwacyjne, które upoważniają do gromadzenia mil i/lub punktów, jak również rodzaj i liczbę naliczanych mil i/lub punktów są ustalane dla poszczególnych lotów zgodnie z zasadami, które obowiązują i zostały opublikowane w kanałach informacyjnych Miles & More w dniu rezerwacji. Punkty mogą zostać naliczone wyłącznie za połączenie lotnicze, za które są jednocześnie naliczane mile.

2.2.3 Szczególne postanowienia dotyczące hoteli i wynajmu samochodów

Z zastrzeżeniem postanowień pkt 2.2.6 i 2.2.7, mile zostaną naliczone na koncie uczestnika za każdy pobyt uczestnika w hotelu zarządzanym przez partnera Miles & More, który został w pełni opłacony według stawki, która kwalifikuje do gromadzenia mil, obowiązującej w dniu zawarcia umowy zakwaterowania. Ta sama zasada dotyczy mil naliczanych za wynajem samochodu w firmie partnera Miles & More, który został w pełni opłacony według stawki kwalifikującej do gromadzenia mil.

Kilka kolejnych nocy spędzonych w danym miejscu zakwaterowania uważa się za jeden „pobyt”. Zasadę tę stosuje się także w przypadku, gdy uczestnik programu ponownie zamelduje się w hotelu przed upływem jednej doby od wymeldowania. Za „wynajem” uważa się wypożyczenie pojazdu oraz indywidualne korzystanie z niego przez uczestnika programu przez co najmniej jeden dzień, lub wypożyczenie kilku pojazdów w kolejnych dniach, w jednej lub kilku placówkach należących do firmy wynajmującej samochody zarządzanej przez partnera Miles & More w tej samej miejscowości.

2.2.4 Szczególne postanowienia dotyczące kart płatniczych

W przypadku korzystania z karty płatniczej Miles & More (np. karty kredytowej Miles & More Lufthansy), jej posiadacz gromadzi mile, które są następnie naliczane na jego koncie uczestnika. Korzystanie z karty płatniczej podlega warunkom określonym przez wystawcę danej karty płatniczej Miles & More.

2.2.5 Inne sposoby gromadzenia mil i punktów

W kanałach informacyjnych Miles & More i materiałach publikowanych przez partnerów Miles & More mogą pojawić się informacje na temat innych krótko- lub długoterminowych możliwości gromadzenia mil i punktów, wraz z odpowiednimi regulaminami.

2.2.6 Okoliczności wykluczające naliczanie

Mile i punkty nie będą naliczane za połączenia lotnicze w przypadku określonych klas rezerwacyjnych i podróży,

w przypadku zastosowania specjalnych stawek, np. obniżonych stawek branżowych (ID, IP, AD, GE, UD, DG, PEPs itp.), za usługi zarezerwowane z wykorzystaniem zgromadzonych mil, za bezpłatne przeloty lub za usługi, za które uczestnik otrzymuje korzyści w ramach innych programów bonusowych. Szczegółowe informacje są dostępne w kanałach informacyjnych Miles & More. Z naliczania mil i punktów mogą być wykluczone także inne usługi, o ile podano taką informację przed ich rezerwacją lub zakupem.

Mile i punkty nie zostaną naliczone w przypadku, gdy dana usługa nie została wykorzystana albo została zwrócona za ustaloną opłatą.

2.2.7 Procedura naliczania

Mile i punkty naliczane są automatycznie na koncie uczestnika tylko wtedy, gdy w momencie zakupu usługi uprawniającej do gromadzenia mil i punktów podany zostanie numer klienta Miles & More lub numer karty, albo okazana zostanie karta Miles & More lub inna karta klienta uprawniająca do gromadzenia mil i punktów. Punkty i mile są naliczane po wykorzystaniu i opłaceniu danej usługi.

Mile i punkty, które nie zostały automatycznie naliczone na koncie uczestnika, mogą się na nim pojawić w ciągu sześciu (6) miesięcy od dnia zrealizowania i opłacenia usługi uprawniającej do gromadzenia mil i Punktów. W takim przypadku uczestnik programu jest zobowiązany przedstawić wszelkie dokumenty (np. kopię karty pokładowej i kupon pasażerski, fakturę za hotel lub wynajem samochodu, dowód zakupu innego produktu lub innej usługi). Dokumenty w formie papierowej wysyłane do operatora będą skanowane i archiwizowane cyfrowo. Oryginały dokumentów podlegają utylizacji. Uczestnikowi nie przysługuje prawo domagania się zwrotu przesłanych dokumentów.

W przypadku, gdy mile lub punkty zostaną naliczone mimo zaistnienia okoliczności określonych w pkt 2.2.6, lub jeżeli naliczenie jest błędne z innych powodów, operatorom przysługuje prawo do anulowania danego naliczenia.

2.3 Wykorzystywanie mil

2.3.1 Postanowienia ogólne

Uczestnik może wykorzystać swoje mile u operatorów na nagrody, gdy tylko na jego koncie pojawi się odpowiednia liczba mil, pod warunkiem, że co najmniej jedno naliczenie dotyczy automatycznego naliczenia mil zaskorzystanie z usługi określonej w pkt 2.2 (wsteczne naliczenia mil oraz naliczenia niepowiązane z płatnością i dokonane w ramach promocji, np. za zarejestrowanie się jako odbiorca newslettera, nie są traktowane jako naliczenia spełniające warunki niniejszej reguły). Powyższe ma zastosowanie pod warunkiem dostępności nagrody, zgodnie z pkt 2.3.5. Dostępne nagrody i liczba mil wymaganych do ich otrzymania będą ogłaszane w odpowiednich kanałach informacyjnych Miles & More i/lub regulaminach partnerów Miles & More.

Operatorzy i współoperatorzy nie uczestniczą w wykonywaniu usług świadczonych przez partnerów Miles & More. W związku z tym, ani operatorzy ani współoperatorzy programu nie ponoszą odpowiedzialności za dostępność usług świadczonych przez partnerów Miles & More (takich jak: loty, pobyty w hotelach, wynajem samochodów, zakup innych produktów lub usług) ani za właściwą realizację zawartych umów. Do tych usług zastosowanie znajdują warunki ich świadczenia stosowane przez poszczególnych partnerów Miles & More.

2.3.2 Bilety-nagrody

Bilety-nagrody można uzyskać za wybrane rozkładowe przeloty lotnicze obsługiwane przez Lufthansę, współoperatora lub partnera Miles & More, a także za wybrane rejsy czarterowe. Liczbę wymaganych mil oraz regulamin rezerwacji danego biletu-nagrody można znaleźć w aktualnych ogólnych warunkach biletów-nagród Miles & More obowiązujących przy dokonywaniu rezerwacji, jak również w kanałach informacyjnych Miles & More. Z zastrzeżeniem odmiennych postanowień ogólnych warunków biletów-nagród Miles & More, do lotów rezerwowanych jako bilety-nagrody zastosowanie mają ogólne warunki przewozu linii lotniczej obsługującej rejs.

2.3.3 Inne nagrody

Inne nagrody, warunki ich zamawiania oraz inne możliwe sposoby wykorzystywania mil będą ogłaszane odrębnie i na bieżąco w kanałach informacyjnych Miles & More.

2.3.4 Odbiór nagród

Nagrody w zależności od jej rodzaju można odbierać od właściwego operatora, współoperatora lub partnera Miles & More po wykazaniu statusu aktywnego uczestnika programu (np. poprzez zalogowanie się). W przypadku niektórych nagród może być wymagana uprzednia rezerwacja. Więcej informacji można znaleźć w kanałach informacyjnych Miles & More.

2.3.5 Dostępność i szczególne warunki dotyczące nagród

Dostępność nagród może się różnić w zależności od daty, sezonu i celu podróży. Niektóre nagrody mogą nie być

dostępne w określonych terminach. Nagród nie można łączyć z niektórymi usługami oferowanymi w obniżonej cenie (zob. pkt 2.2.6).

2.3.6 Wystawianie dokumentów związanych z nagrodami

Jeżeli zamówiona nagroda jest dostępna, uczestnik otrzyma elektroniczne dokumenty dotyczące nagrody (bilet-nagrodę, certyfikat nagrody - podwyższenia klasy podróży lub dokumenty dotyczące innych nagród). Dokument dotyczący nagrody w wersji papierowej będzie wysyłany tylko wtedy, gdy nie ma on formy elektronicznej tak jak elektroniczny bilet lub elektroniczny certyfikat podwyższenia klasy podróży, lub w przypadku innych nagród, gdzie dokumenty elektroniczne nie będą honorowane.

Dokumenty dotyczące biletów-nagród i nagród - podwyższenia klasy podróży są ważne przez dwanaście (12) miesięcy od daty ich wystawienia. Okres ważności innych dokumentów dotyczących nagród (np. nagroda-przygoda, wynajem samochodu, nagroda uprawniająca do pobytu w hotelu lub skorzystania z innej usługi turystycznej) jest podawany w odpowiednich kanałach informacyjnych programu Miles & More.

2.3.7 Przekazywanie dokumentów dotyczących nagród oraz handel tymi dokumentami

Dokumenty dotyczące nagród, w szczególności bilety-nagrody, mogą być przekazywane innym osobom wyłącznie do ich własnego użytku, jeżeli uczestnik programu pozostaje z taką osobą w osobistej relacji (jako członek rodziny, znajomy/przyjaciel).

Niedozwolony jest handel dokumentami dotyczącymi nagród (w formie sprzedaży, wymiany lub aukcji) oraz przekazywanie ich w inny sposób osobom trzecim. Niedozwolone jest także organizowanie takich operacji handlowych i transferów jak również korzystanie z dokumentów dotyczących nagród pozyskanych w taki niedozwolony sposób.

Karty podarunkowe Miles & More Gift Card oraz eVouchery uznaje się za dokumenty dotyczące nagród w rozumieniu niniejszego pkt 2.3.7.

2.3.8 Nieuprawnione nabycie mil i/lub dokumentów dotyczących nagród

W przypadku nieuprawnionego nabycia mil i/lub dokumentów dotyczących nagród (zob. pkt 2.1.3 i 2.3.7 [2]) operatorzy zastrzegają sobie prawo odmowy wykorzystania mil pozyskanych w niedozwolony sposób oraz do zablokowania lub konfiskaty dokumentów dotyczących nagród uzyskanych za mile nabyte w nieuprawniony sposób.

Powyższe postanowienia nie wykluczają prawa do rozwiązania umowy zgodnie z pkt 4 ani prawa do dochodzenia dalszych roszczeń od uczestnika programu, łącznie z roszczeniami o odszkodowanie.

Jeżeli nagroda zostanie uzyskana za mile pozyskane przez uczestnika w niedozwolony sposób (zob. pkt 2.1.3), operatorzy zastrzegają sobie prawo do żądania odszkodowania, zwłaszcza w przypadku, gdy po odliczeniu mil uzyskanych w niedozwolony sposób stan konta uczestnika nie pozwala na zamówienie nagrody. Ponadto operatorzy zastrzegają sobie takie prawo w przypadku, gdy stan konta milowego uczestnika jest ujemny w związku z innymi przypadkami nadużyć w korzystaniu z programu lub jeżeli uczestnik nie przestrzega zasad programu.

2.3.9 Wygaśnięcie mil

Jeżeli mile nie zostaną wykorzystane na nagrody w ciągu 36 miesięcy od naliczenia na koncie uczestnika (rozpoczęcie lotu, pobytu w hotelu, wynajmu pojazdu itp.), wygasną z końcem następnego kwartału, chyba że w kanałach informacyjnych Miles & More wskazano inny, dłuższy termin.

Informacja o wygaśnięciu mil zostanie przekazana odrębnie w wiadomości przesłanej na konto Miles & More lub zamieszczonej na koncie uczestnika przynajmniej na kwartał przed datą wygaśnięcia.

2.3.10 Podatki, dopłaty i opłaty serwisowe

Wszelkie koszty dodatkowe takie jak podatki, opłaty, dopłaty należne liniom lotniczym i opłaty serwisowe związane z wydaniem lub wykorzystaniem nagrody ponosi uczestnik programu. Informacje dotyczące kwot należnych za podatki, opłaty, dopłaty i opłaty serwisowe są zamieszczane w kanałach informacyjnych Miles & More lub można je uzyskać u odpowiednich partnerów Miles & More.

2.4 Status uczestnika w programie dla osób często podróżujących

Uczestnicy programu Miles & More mogą osiągać różne statusy w programie dla osób często podróżujących. Osiągnięcie danego statusu w programie dla osób często podróżujących zależy od liczby punktów, punktów kwalifikujących i punktów HON Circle zgromadzonych w ustalonym okresie. Po zakończeniu tego okresu naliczanie punktów, punktów kwalifikujących i punktów HON Circle rozpoczyna się na nowo. Statusu w programie dla osób często podróżujących można osiągnąć również w ramach niektórych promocji. Osiągnięcie poszczególnych

statusów w programie dla osób często podróżujących wiąże się z określonymi korzyściami i przywilejami. Szczegółowe informacje na temat kryteriów osiągnięcia statusów, okresie poszczególnych statusów w programie dla osób często podróżujących oraz związanych z nimi korzyści są podawane w kanałach informacyjnych Miles & More. Z przywilejów związanych ze statusem w programie dla osób często podróżujących można też korzystać u partnerów Miles & More.

W przypadku pozyskania punktów w sposób niedozwolony (zob. pkt 2.1.3) operatorzy zastrzegają sobie prawo do anulowania statusu w programie dla osób często podróżujących uzyskanego na podstawie tak pozyskanych punktów. Powyższe postanowienia nie wykluczają prawa do wypowiedzenia umowy zgodnie pkt 4 ani prawa do dochodzenia dalszych roszczeń od uczestnika programu, łącznie z roszczeniami o odszkodowanie.

3 Powiązanie z Travel ID

Uczestnik może powiązać swój profil Miles & More z profilem Travel ID. W takiej sytuacji warunki korzystania z Travel ID znajdują zastosowanie łącznie z niniejszymi warunkami uczestnictwa. To jedyny sposób pozwalający uczestnikowi na logowanie się na koncie Miles & More także za pomocą Travel ID, jak również na zarządzanie danymi uczestnika przez operatorów Travel ID.

Rozwiązanie umowy Travel ID nie ma wpływu na uczestnictwo w programie Miles & More. W takim przypadku nie będzie już dostępna opcja zalogowania się na konto uczestnika na podstawie adresu e-mail i hasła przypisanych do Travel ID.

Zakończenie uczestnictwa w programie Miles & More jest równoznaczne z rozwiązaniem umowy Travel ID.

4 Wypowiedzenie umowy i zakazy

4.1 Wypowiedzenie umowy i zakazy

4.1.1 Wypowiedzenie umowy w trybie zwykłym

Uczestnik może w dowolnym momencie wypowiedzieć umowę w formie pisemnej i bez zachowania okresu wypowiedzenia.

Operator może wypowiedzieć umowę w trybie zwykłym bez podawania przyczyn pod warunkiem zachowania czterotygodniowego okresu wypowiedzenia. Jeżeli uczestnik w chwili wypowiedzenia ma status w programie dla osób często podróżujących, zachowuje ten status i wszystkie powiązane z nim przywileje aż do wygaśnięcia statusu. W takim przypadku niniejsze warunki uczestnictwa będą miały odpowiednie zastosowanie do uczestnika w odniesieniu do jego statusu w programie dla osób często podróżujących także po wypowiedzeniu umowy. W celu usunięcia wszelkich wątpliwości: nie ma możliwości odnowienia statusu w programie dla osób często podróżujących ani osiągnięcia wyższego statusu po wypowiedzeniu.

4.1.2 Wypowiedzenie umowy w trybie nadzwyczajnym

Bez względu na status w programie dla osób często podróżujących operatorzy mają prawo do rozwiązania umowy w trybie nadzwyczajnym z ważnej przyczyny (co wiąże się z jednoczesnym wykluczeniem uczestnika z programu Miles & More), z zastrzeżeniem obowiązujących przepisów prawa.

Za ważną przyczynę uznaje się zawinione istotne naruszenie przez uczestnika niniejszych warunków uczestnictwa lub ogólnych warunków przewozu Lufthansy, współoperatora lub partnera Miles & More, lub innych warunków Miles & More uzgodnionych z uczestnikiem.

Za „ważną przyczynę” uznaje się również sytuacje, w których uczestnik programu (i) w niedozwolony sposób prowadzi handel milami, punktami i/lub dokumentami dotyczącymi nagród (zob. pkt 2.1.3 i 2.3.7 [2]), (ii) podaje nieprawdziwe informacje, które uznaje się za istotne (iii) dopuszcza się zachowań, które są niestosowne lub naruszają prawa pracowników operatora albo klientów (np. pasażerów) albo pracowników lub klientów współoperatora bądź partnera Miles & More lub (iv) nie stosuje się do poleceń właściwego personelu, zwłaszcza na pokładzie lub w saloniku.

Z zastrzeżeniem przypadku, o którym mowa w § 323 ust. 2 niemieckiego kodeksu cywilnego rozwiązanie w trybie nadzwyczajnym może nastąpić wyłącznie po bezskutecznym upływie okresu wyznaczonego na usunięcie naruszeń lub po skierowaniu ostrzeżeń, które zostały zignorowane.

4.1.3 Nałożenie zakazu na uczestnika

W przypadkach wskazanych w pkt 4.1.2 oraz z zastrzeżeniem określonych tam warunków operator zamiast rozwiązania umowy w trybie nadzwyczajnym może nie wyrazić zgody na nadanie statusu w programie dla osób często podróżujących, wycofać poszczególne korzyści płynące ze statusu w programie dla osób często podróżujących lub odebrać status.

Dodatkowo, operatorom przysługuje prawo tymczasowego zawieszenia konta uczestnika w przypadkach opisanych w pkt 4.1.2 oraz z zastrzeżeniem określonych tam warunków. Przywrócenie konta uczestnika następuje po ustaniu okoliczności, które były podstawą jego zawieszenia.

4.1.4 Odnowienie uczestnictwa i uzgodnienie relacji

Rozwiązanie umowy przez operatorów uniemożliwia ponowne przystąpienie do programu Miles & More. Niniejsze warunki uczestnictwa obowiązują także po uzgodnieniu relacji po wypowiedzeniu umowy.

4.2 Termin ważności mil w związku z rozwiązaniem umowy

4.2.1 W przypadku rozwiązania umowy w trybie zwykłym

In the event of ordinary termination by an operator, miles shall continue to be valid for a period of twelve (12) months from the date of the termination, unless they expire earlier under section 2.3.9. If the member has more than 500,000 miles in their account at the time the termination takes effect, the miles will continue to be valid for a period of 36 months after the date of termination, unless they expire earlier in accordance with section 2.3.9.

4.2.2 W przypadku rozwiązania umowy w trybie nadzwyczajnym

W przypadku uzasadnionego rozwiązania umowy przez operatora w trybie nadzwyczajnym, mile zachowują ważność przez sześć (6) miesięcy od dnia wypowiedzenia, o ile nie wygasną wcześniej na mocy postanowień pkt 2.3.9.

4.3 Zakończenie programu

Operatorzy zastrzegają sobie prawo do zakończenia programu Miles & More w dowolnym momencie oraz do rozwiązania umów zawartych z jego uczestnikami. W takim przypadku do rozwiązania umów stosuje się odpowiednio postanowienia pkt 4.1 i 4.2. Ta sama zasada obowiązuje w przypadku zastąpienia programu Miles & More innym programem. W tym przypadku prawo do rozwiązania umowy zgodnie z pkt 4.1. ma także uczestnik. Ma on również takie prawo w przypadku zmiany operatorów programu Miles & More. W obu przypadkach zastosowanie znajdują postanowienia pkt 4.2.

5 Inne postanowienia

5.1 Odpowiedzialność

Operator ponosi odpowiedzialność za straty lub szkody poniesione przez uczestnika w związku z jego udziałem w programie powstałe wskutek zawinionego działania lub rażącego niedbalstwa operatora, współoperatora lub ich przedstawicieli a także objętych gwarancją. W przypadkach pozostałych zawinionych naruszeń drobnych istotnych zobowiązań umownych o mniejszej wadze odpowiedzialność jest ograniczona do szkód majątkowych i strat finansowych, w wysokości zwyczajowo przyjętej w przypadku tego typu szkód. Istotne zobowiązanie umowne to zobowiązanie, którego wykonanie umożliwia właściwą realizację umowy, na co racjonalnie mogą liczyć uczestnicy programu. Odpowiedzialność jest wyłączona w przypadku naruszeń mniejszej wagi nieistotnych zobowiązań umownych. Powyższe ograniczenia i wyłączenia odpowiedzialności nie mają zastosowania do roszczeń związanych z utratą życia, lub uszczerbkiem na zdrowiu, jak również do roszczeń wnoszonych na podstawie zapisów ustawy o odpowiedzialności za produkt niebezpieczny.

5.2 Ochrona danych

Dane osobowe uczestników związane z uczestnictwem w programie są przetwarzane przez operatorów na potrzeby prowadzenia programu Miles & More. Więcej informacji na temat funkcjonowania programu Miles & More oraz przetwarzania danych można znaleźć na stronie www.miles-and-more.com/dataprotection.

Dane te obejmują w szczególności dane przekazane przez uczestnika przy rejestracji oraz w trakcie udziału w programie („dane główne”), a także dane pozyskane przez operatorów, współoperatorów lub partnerów Miles & More w związku z uczestnictwem danej osoby w programie (w szczególności w związku z gromadzeniem i wykorzystywaniem mil oraz punktów) („dane programowe”).

Dane osobowe mogą być przekazywane do współoperatorów w celu administrowania, dalszego rozwijania i oferowania Miles & More jako ich własnego programu,

- jeżeli uczestnik zarejestrował się w Miles & More za pośrednictwem współoperatora; w takim przypadku dane główne uczestnika w zakresie numeru jego karty Miles & More oraz dane programowe dotyczące usług współoperatora mogą być udostępniane współoperatorowi,
- jeżeli współoperator jest linią lotniczą, a miejsce zamieszkania uczestnika znajduje się w obrębie rynku krajowego danego współoperatora; wówczas dane główne, numer karty Miles & More oraz dane programowe uczestnika mogą być udostępniane takiemu współoperatorowi,
- jeżeli współoperator jest linią lotniczą, a uczestnik korzysta z rejsów obsługiwanych przez danego współoperatora; w takim przypadku oprócz danych głównych uczestnika danemu współoperatorowi mogą być przekazywane także dane programowe uczestnika,
- jeżeli uczestnik osiągnął status w programie dla osób często podróżujących u współoperatora; w tym przypadku oprócz danych głównych i danych programowych związanych z usługami świadczonymi przez współoperatora danemu współoperatorowi mogą zostać przekazane dane statusowe uczestnika.

Ponadto linie lotnicze należące do Lufthansa Group (wymienione na stronie www.miles-and-more.com/jointoperator) połączyły swoje działania w ramach programów lojalnościowych dla klientów. Oznacza to, że dane główne, dane statusowe i dane programowe otrzymane przez linię lotniczą należącą do Lufthansa Group są zarządzane w ramach wspólnej bazy danych wszystkich linii lotniczych należących do Lufthansa Group. W szczególności dane te mogą być przetwarzane i wykorzystywane w formie zagregowanej (tj. bez możliwości określenia tożsamości konkretnych uczestników) w celu analiz na potrzeby zarządzania programem Miles & More, jego dalszego rozwoju oraz marketingu.

Oprócz ww. celów dane osobowe mogą być także przetwarzane przez operatorów, współoperatorów i/lub partnerów Miles & More na podstawie odrębnej zgody udzielonej przez uczestnika do innych celów (w szczególności do przesyłania informacji o programie Miles & More lub ofertach operatorów, współoperatorów lub partnerów Miles & More, w tym do przeprowadzania analiz na potrzeby przygotowania takich wysyłek).

Więcej informacji na temat przetwarzania danych osobowych przez Miles & More można znaleźć w informacji o ochronie danych Miles & More. Informacja ta została opublikowana na stronie www.miles-and-more.com/data-protection.

5.3 Utrata, kradzież, szkody i oszustwa

Wszelkie kwestie związane z utratą, kradzieżą, szkodami i oszustwem w odniesieniu do karty Miles & More lub dostępu do konta uczestnika należy niezwłocznie zgłaszać Zespołowi Miles & More. W uzasadnionych przypadkach pozwala to zablokować konto uczestnika, wystawić nową kartę Miles & More lub wygenerować nowy numer karty.

5.4 Zmiany w programie lub warunkach uczestnictwa

Operatorzy zastrzegają sobie prawo do zmiany lub uzupełnienia, w dowolnym momencie, warunków uczestnictwa, nagród i innych procedur Miles & More opisanych w kanałach informacyjnych Miles & More, o ile nie naruszają praw nabytych uczestników i nie są dokonywane w złej wierze. Operatorzy nie ponoszą odpowiedzialności za zmiany wynikające z wymogów prawnych obowiązujących na danym obszarze administracyjnym.

Wszelkie zmiany i uzupełnienia odnoszące się do nagród i innych procedur Miles & More opisanych w kanałach informacyjnych Miles & More będą publikowane w tych kanałach.

Zmiany lub uzupełnienia niniejszych warunków uczestnictwa będą publikowane w formie pisemnej. Zmiany lub uzupełnienia warunków uczestnictwa uznaje się za zaakceptowane, jeżeli uczestnik nie zgłosi na piśmie sprzeciwu w ciągu dwóch (2) miesięcy od ich opublikowania. Operatorzy mają obowiązek zwrócić szczególną uwagę na ten skutek przy ogłaszaniu komunikatu dotyczącego zmian lub uzupełnień. Jeżeli uczestnik odrzuci zmianę lub uzupełnienie, jego udział w programie może zostać zakończony w zwykłym trybie, zgodnie z pkt 4.1 niniejszych warunków uczestnictwa.

5.5 Tekst i język umowy

Warunki uczestnictwa można pobrać i wydrukować. Są one dostępne w języku niemieckim, angielskim oraz innych językach wskazanych w kanałach informacyjnych Miles & More.

5.6 Prawo właściwe i jurysdykcja

Prawem właściwym umowy jest prawo niemieckie. W przypadku, gdy uczestnik programu jest konsumentem, a przepisy w zakresie ochrony konsumentów obowiązujące w kraju zamieszkania uczestnika przewidują bardziej dla niego korzystne regulacje, przepisy te mają pierwszeństwo stosowania przed przepisami prawa niemieckiego.

Jeżeli uczestnik jest przedsiębiorcą, sądem właściwym do rozstrzygania sporów jest właściwy rzeczowo sąd we Frankfurcie nad Menem w Niemczech. Ta sama zasada obowiązuje, gdy uczestnik nie podlega jurysdykcji sądów w Niemczech i nie jest rezydentem Europejskiego Obszaru Gospodarczego (EOG). Jeżeli uczestnik jest konsumentem zamieszkałym w Niemczech lub w innym państwie EOG, może kierować roszczeniami albo do sądu właściwego dla jego miejsca zamieszkania, albo do sądu właściwego miejscowo dla siedziby operatorów. W przypadku, roszczeń operatorów wobec uczestnika, który jest konsumentem i mieszkańcem Niemiec lub innego państwa EOG, mogą być one dochodzone wyłącznie w sądzie właściwym dla miejsca zamieszkania uczestnika. Ponadto działania prawne mogą zostać podjęte wobec uczestnika według zasady ogólnej właściwości miejscowej lub w miejscu, którego właściwość wynika z przepisów prawa.

Operatorzy nie mają obowiązku uczestnictwa w żadnym postępowaniu arbitrażowym i nie oferują udziału w takim postępowaniu.