Opći uvjeti poslovanja „Falkensteiner Members Club"

(Važe od 10. svibnja 2026)

1. Preambula

„Falkensteiner Members Club" sveobuhvatan je program lojalnosti kupaca i pogodnosti koji u središte stavlja lojalnost svojih članova, omogućujući članovima prikupljanje bodova kod različitih sudjelujućih operativnih društava te njihovo iskorištavanje (u obliku pogodnosti).

Ovi Opći uvjeti poslovanja uređuju pravne odnose s članom koji nastaju u vezi s „Falkensteiner Members Clubom", prikupljanjem bodova i iskorištavanjem bodova (pogodnosti).

2. Definicije

Za potrebe ovih Općih uvjeta poslovanja primjenjuju se sljedeće definicije:

- **Pogodnosti (Benefits)** su usluge ili doživljaji koje članovima nudi sudjelujuće operativno društvo u zamjenu za bodove tijekom boravka. Opis pogodnosti za svako sudjelujuće operativno društvo naveden je u Uvjetima prikupljanja i iskorištavanja odgovarajućih sudjelujućih operativnih društava;
- **Neaktivnost (Inactivity)** nastupa ako tijekom neprekinutog razdoblja od 60 mjeseci nisu pripisani nikakvi bodovi;
- **Lifetime Points** Points su ukupni kumulativno pripisani bodovi tijekom članstva. Odlučujući čimbenik nije trenutačno stanje bodova u bilo kojem trenutku, nego ukupan broj svih bodova prikupljenih od početka članstva. Lifetime Points osobito su relevantni za određivanje statusne razine člana;
- **Bodovi (Points)** su isključivo obračunske jedinice bez stvarne vrijednosti unutar „Falkensteiner Members Cluba", koje sudjelujuće operativno društvo dodjeljuje za korištenje kvalificiranih boravaka ili usluga u smislu Uvjeta prikupljanja i iskorištavanja;
- **Kvalificirani boravak (Qualifying Stay)** nastupa ako član ostvari boravak kod sudjelujućeg operativnog društva i taj boravak članu daje pravo na prikupljanje bodova u smislu Uvjeta prikupljanja i iskorištavanja sudjelujućih operativnih društava;
- **Kvalificirana usluga (Qualifying Service)** nastupa ako sudjelujuće operativno društvo dodjeljuje bodove na temelju Uvjeta prikupljanja i iskorištavanja za korištene usluge;

- **Uvjeti prikupljanja i iskorištavanja (Collection and Redemption Conditions):** uvjeti koje objavljuju odgovarajuća sudjelujuća operativna društva, a kojima se utvrđuju pretpostavke pod kojima se bodovi mogu prikupljati i iskorištavati u obliku pogodnosti. Primjenjivi Uvjeti prikupljanja i iskorištavanja objavljeni su na adresi https://www.falkensteiner.com/sammel-einloesebedingungen;
- **Sudjelujuća operativna društva (Participating Operating Companies)** su ona operativna društva navedena u Uvjetima prikupljanja i iskorištavanja;

3. FALKENSTEINER MEMBERS CLUB

3.1. Područje primjene ovih Općih uvjeta poslovanja

Ugovorni odnos u pogledu „Falkensteiner Members Cluba" postoji isključivo između FMTG Services GmbH i člana. On stoga čini osnovu pravnog odnosa između FMTG Services GmbH i člana u vezi s pružanjem programa „Falkensteiner Members Club". Ovi Opći uvjeti poslovanja važe od 10. svibnja 2026.

3.2. Operator Falkensteiner Members Cluba

Operator „Falkensteiner Members Cluba" i ugovorni partner člana je FMTG Services GmbH, Walcherstraße 1A, stubište C2, jedinica 6.04, 1020 Beč, +43 509 9118 000, info@reservations.falkensteiner.com.

FMTG Services GmbH ne pohranjuje ove Opće uvjete poslovanja. Korisnik je isključivo odgovoran za spremanje i arhiviranje OUP-a. „Falkensteiner Members Club" stavlja se članu na raspolaganje bez naknade. Cjelokupni ugovorni odnos u vezi s korištenjem programa „Falkensteiner Members Club" sklapa se isključivo na njemačkom jeziku.

3.3. Sudjelujuća operativna društva

Sudjelujuća operativna društva ugovorno surađuju s FMTG Services GmbH kako bi gostima sudjelujućih operativnih društava dodjeljivala bodove ili nudila pogodnosti.

Važeći popis sudjelujućih operativnih društava, kao i informacije o uključivanju novih i istupanju postojećih operativnih društava, objavljuju se u Uvjetima prikupljanja i iskorištavanja te se članu priopćavaju putem programa „Falkensteiner Members Club" i e-poštom.

4. SUDJELOVANJE

4.1. Pravo sudjelovanja

Članstvo u programu „Falkensteiner Members Club" besplatno je.

Pravo sudjelovanja imaju fizičke osobe koje su navršile 18 godina i imaju punu poslovnu sposobnost. Po gostu je dopušteno samo jedno članstvo u programu „Falkensteiner Members Club".

4.2. Registracija

Registracija, kao i prijava u „Falkensteiner Members Club", provode se putem Falkensteiner ID-a u skladu s Uvjetima korištenja Falkensteiner ID-a.

4.3. Komunikacija

Komunikacija između FMTG Services GmbH i člana odvija se putem adrese e-pošte koju je član posljednju dostavio i putem programa „Falkensteiner Members Club".

Pravno relevantne izjave iz programa „Falkensteiner Members Club" (npr. otkazi, zahtjevi za suglasnost na nove Opće uvjete poslovanja, obavijesti o ukidanju programa „Falkensteiner Members Club") u svakom će slučaju biti poslane članu i e-poštom.

4.4. Početak sudjelovanja

Korisnik se može registrirati za „Falkensteiner Members Club". FMTG Services GmbH potvrđuje prijem u „Falkensteiner Members Club" e-poštom.

Ugovor o sudjelovanju na temelju ovih Općih uvjeta poslovanja sklapa se između FMTG Services GmbH i člana po primitku potvrde registracije.

4.5. Obustava pristupa člana

Član je dužan poduzeti odgovarajuće mjere opreza kako bi osigurao da treće osobe ne dobiju pristup pristupnim podacima za „Falkensteiner Members Club". Ako postoje naznake zlouporabe, član mora odmah obavijestiti FMTG Services GmbH. FMTG Services GmbH ovlašten je privremeno obustaviti pristup ako je to potrebno radi sprječavanja zlouporabe.

4.6. Podaci člana

Ako se podaci koje je član dostavio promijene, član mora ažurirati te podatke kako bi se zadržala mogućnost komunikacije (osobito adresa e-pošte).

Informacije o zaštiti podataka u skladu s člancima 13. i 14. GDPR-a, uključujući svrhe i pravne osnove obrade, razdoblja pohrane, kategorije primatelja, eventualne prijenose u treće zemlje, prava ispitanika te informacije o automatiziranom određivanju statusa članstva, sadržane su u Politici privatnosti dostupnoj na adresi https://www.falkensteiner.com/datenschutz. Politika privatnosti služi isključivo u informativne svrhe i ne stvara uzajamna prava i obveze.

4.7. Statusne razine

Statusna razina relevantna je u mjeri u kojoj sudjelujuća operativna društva nude određene pogodnosti — uz primjenu Uvjeta prikupljanja i iskorištavanja — za svaku statusnu razinu. Ako su pogodnosti brojčano ograničene, dodjeljuju se prema redoslijedu zaprimanja zahtjeva za iskorištavanje (pogodnosti) (načelo „tko prvi dođe, prvi se poslužuje").

„Falkensteiner Members Club" predviđa sljedeće statusne razine za članove:

- **Member** je svaka osoba kojoj (i) još nisu pripisani nikakvi bodovi ili (ii) su bodovi prvi put pripisani u vezi s jednim kvalificiranim boravkom ili kvalificiranom uslugom kod sudjelujućeg operativnog društva.
- **Repeater** je svaka osoba koja je ostvarila najmanje dva kvalificirana boravka kod sudjelujućih operativnih društava, pri čemu ti boravci moraju biti vremenski odvojeni.
- **Traveller** je svaka osoba koja je, kao Repeater, prikupila više od 3.000 bodova. Odlučujući čimbenik je ukupan broj Lifetime Points kumulativno pripisanih tijekom članstva, a ne samo trenutačno stanje bodova.
- **Insider** je svaka osoba koja je, kao Repeater, prikupila više od 6.000 Lifetime Points.

Statusna razina određuje se automatski na temelju gore navedenih kriterija od datuma članstva u „Falkensteiner Members Clubu", uzimajući u obzir kvalificirane boravke ostvarene od tog datuma nadalje. Članovi u pravilu započinju na statusnoj razini Member i s povećanjem aktivnosti mogu dosegnuti više statusne razine. Jednom dosegnuta statusna razina u pravilu se zadržava, čak i ako se bodovi iskorištavaju u okviru „Falkensteiner Members Cluba". Sniženje statusa nastupa samo u slučaju neaktivnosti. Sniženje statusa zbog neaktivnosti proizvodi učinak tek nakon prethodne obavijesti e-poštom i obavijesti u „Falkensteiner Members Clubu" uz otkazni rok od osam tjedana.

Tijekom tog razdoblja član može spriječiti sniženje statusa pripisivanjem bodova.

5. OPSEG USLUGA FALKENSTEINER MEMBERS CLUBA

5.1. Općenito

Sudjelujuća operativna društva dodjeljuju bodove članovima „Falkensteiner Members Cluba" u skladu s Uvjetima prikupljanja i iskorištavanja. Bodovi se pripisuju „Falkensteiner Members Clubu" nakon odlaska (check-out) iz sudjelujućeg operativnog društva.

Ako član koristi usluge sudjelujućeg operativnog društva, ugovorni odnos nastaje isključivo između člana i tog operativnog društva. FMTG Services GmbH ne postaje stranka takvog ugovora. Informacije o konkretnom pružanju usluga (npr. uvjeti otkazivanja, sastavnice cijene, dostupnost) pruža isključivo odgovarajuće operativno društvo.

Bodovi koje je član prikupio mogu se iskoristiti za pogodnosti, uz primjenu Uvjeta prikupljanja i iskorištavanja sudjelujućeg operativnog društva.

5.2. Prikupljanje bodova

Sudjelujuća operativna društva dodjeljuju bodove za kvalificirane boravke i kvalificirane usluge koje koristi član „Falkensteiner Members Cluba".

Ako je član koristio kvalificirane usluge ili ostvario kvalificirane boravke kod sudjelujućeg operativnog društva, odgovarajuće operativno društvo prenosi FMTG Services GmbH informacije potrebne za pripisivanje bodova. FMTG Services GmbH obrađuje te informacije isključivo u svrhu vođenja stanja bodova.

FMTG Services GmbH pripisuje bodove „Falkensteiner Members Clubu" po prijenosu od strane operativnog društva.

5.3. Iskorištavanje bodova i korištenje pogodnosti

Prikupljeni bodovi mogu se iskoristiti u obliku pogodnosti kod sudjelujućih operativnih društava u skladu s Uvjetima prikupljanja i iskorištavanja odgovarajućih sudjelujućih operativnih društava.

Pogodnosti koje član može iskoristiti kod odgovarajućeg sudjelujućeg operativnog društva prikazuju se članu u „Falkensteiner Members Clubu". Iskorištavanje se može obaviti tijekom boravka na licu mjesta, putem „Falkensteiner Members Cluba" ili u trenutku rezervacije.

5.4. Razdoblje valjanosti prikupljenih bodova

Prikupljeni bodovi mogu se iskoristiti za pogodnosti kod sudjelujućih operativnih društava tijekom razdoblja od pet godina od datuma njihova nastanka, pri čemu se uvijek najprije iskorištavaju najstariji bodovi.

Član će biti obaviješten e-poštom i obaviješću u „Falkensteiner Members Clubu" o predstojećem isteku najmanje osam tjedana prije datuma isteka. Obavijest se daje prema načelu najboljih nastojanja na temelju posljednje pohranjenih kontaktnih podataka.

5.5. Stanje bodova

Trenutačno stanje bodova može se pregledati u „Falkensteiner Members Clubu" ili se o njemu može raspitati putem korisničke službe.

6. PRESTANAK SUDJELOVANJA

6.1. Termination by the Member

Član može u bilo kojem trenutku i bez navođenja razloga otkazati svoje članstvo u „Falkensteiner Members Clubu"; ne primjenjuje se nikakav otkazni rok. Otkaz se može podnijeti u bilo kojem tehnički mogućem obliku, pisanim putem, e-poštom ili putem „Falkensteiner Members Cluba".

U slučaju otkaza od strane člana, bodovi prikupljeni do tog datuma ostaju važeći tijekom razdoblja od dvanaest mjeseci od primitka obavijesti o otkazu. Nakon što otkaz počne proizvoditi učinak, više se ne mogu prikupljati bodovi.

6.2. Izvanredni otkaz

FMTG Services GmbH ovlašten je otkazati članstvo s trenutačnim učinkom ako postoji važan razlog. Važan razlog smatra se postojećim u slučaju bitne povrede ovih Općih uvjeta poslovanja ili nepropisnog ili prijevarnog korištenja programa.

U slučaju izvanrednog otkaza od strane FMTG Services GmbH, propadaju samo oni bodovi koje je član stekao zlouporabom. U ostalom dijelu preostali bodovi mogu se iskoristiti u roku od šest mjeseci od primitka obavijesti o otkazu.

7. UKIDANJE FALKENSTEINER MEMBERS CLUBA

FMTG Services GmbH ovlašten je ukinuti „Falkensteiner Members Club" ili ga zamijeniti usporedivim programom uz otkazni rok od dvanaest mjeseci. Član će biti obaviješten o ukidanju ili zamjeni na primjeren način, u svakom slučaju i e-poštom. Prikupljeni bodovi mogu se iskoristiti do datuma ukidanja „Falkensteiner Members Cluba".

8. IZMJENE OPĆIH UVJETA POSLOVANJA

FMTG Services GmbH ovlašten je jednostrano unositi manje i objektivno opravdane izmjene ovih Općih uvjeta poslovanja.

Ovo zadržano pravo izmjene obuhvaća isključivo izmjene kojima se član ne stavlja u nepovoljniji položaj. To osobito uključuje: proširenje kruga prihvatljivih sudjelujućih operativnih društava, proširenje mogućnosti prikupljanja i iskorištavanja bodova, produljenje rokova isteka ili korištenja u korist člana, druge izmjene rokova u korist člana, isključivo uredničke ili jezične prilagodbe bez materijalnog učinka, kao i promjene naziva statusnih razina ili samog „Falkensteiner Members Cluba".

FMTG Services GmbH obavijestit će člana o namjeravanim izmjenama u tekstualnom obliku e-poštom i obaviješću u „Falkensteiner Members Clubu" najmanje šest tjedana prije njihova stupanja na snagu. Obavijest mora sadržavati tekst izmijenjenih odredbi, predviđeni datum stupanja na snagu te izričitu uputu na pravo člana na prigovor i pravo člana na izvanredni otkaz.

9. MJERODAVNO PRAVO I NADLEŽNOST

Za članove koji nisu potrošači u smislu § 1 austrijskog Zakona o zaštiti potrošača (Konsumentenschutzgesetz – KSchG), nadležni sud u Beču ugovara se kao isključivo mjesto nadležnosti za sve sporove koji proizlaze iz „Falkensteiner Members Cluba" i u vezi su s njime.