

Obaveštenje o načinu korišćenja pogodnosti koje obezbeđuje Mastercard korisnicima Banca Intesa Mastercard Platinum kreditne kartice

FLIGHT DELAY PASS (FDP)

I Opis pogodnosti

Flight Delay Pass (FDP) je usluga koja omogućava Korisniku kartice pristup aerodromskom salonu u slučaju kašnjenja leta dužem od 1h. Korisnicima kartice na raspolaganju je preko 1100 salona širom sveta. Lista salona sa pregledom usluga i pravila korišćenja biće dostupni Korisnicima kartica na linku <https://loungefinder.loungekey.com/Pass>. Ova lista je podložna promeni u bilo kom trenutku i redovno se ažurira. Pored korisnika kartice, uslugu mogu koristiti i 3 gosta koja putuju sa Korisnikom kartice.

II Način korišćenja pogodnosti

- Kako bi se Korisnik kartice kvalifikovao za korišćenje pogodnosti, **neophodno je da se pre putovanja (bilo kada pre zakazanog polaska leta) registruje na stranici fdp.mastercard.com/bancaintesabeograd**. Stranica je dostupna korisnicima kartice na engleskom jeziku.
- Prilikom registracije, Korisnik kartice unosi sledeće podatke: BIN-u (prvih 6 brojeva sa kartice), podatke o letu (broj leta, datum polaska), svoje lične podatke (ime i prezime, e mail adresu, broj mobilnog telefona), kao i podatke o gostima koji putuju sa njim (max 3). Pri registraciji Ime i prezime mora biti uneto identično kao na bording-karti, bez specijalnih karaktera (Ć, Č, Š, Đ, Ž). Neće biti ograničenja za korišćenje salona ukoliko je na propusnici za salon navedeno ime i prezime bez specijalnih karaktera, a na pasošu navedeno ime i prezime sa specijalnim karakterima.
- Let sa više veza zahteva da se svaki let posebno registruje. Nema ograničenja u broju registracija.
- U sledećim situacijama registracija neće moći da se izvrši:
 1. Ako Korisnik pokuša da registruje let nakon stvarnog vremena polaska
 2. Ako na aerodromu nema salona koji su deo mreže LoungeKey™
 3. Ako podaci o letu nisu dostupni za aviokompaniju/let. FDP je napravljen za praćenje gotovo svih glavnih letova komercijalnih avio-kompanija, ali postoje ograničenja za čarter avio-kompanije ili avio-kompanije/aerodrome koji ne izveštavaju redovno.
- Nakon potvrde registracije, Korisnik kartice dobija mejlom potvrdu o detaljima registracije uz napomenu da se prati status leta i da će u slučaju odlaganja leta dobiti obaveštenje o besplatnom pristupu salonu na aerodromu.
- Ukoliko je potrebno izvršiti izmenu podataka unetih pri registraciji, neophodno je da se postojeća registracija otkaže i ponovi postupak registracije.
- U slučaju kašnjenja leta dužem od 60 minuta, Korisniku kartice će biti poslato obaveštenje putem sms poruke da mu je na registrovanu imejl adresu poslata propusnica za aerodromski salon u PDF dokumentu za svako registrovano ime (jednokratni QR kod za korišćenje salona), kao i link na kome se nalazi spisak raspoloživih salona.
- Propusnica za salon može biti izdata samo ako aviokompanija tačno prijavi kašnjenje. Ako se to ne dogodi, kašnjenje se ne evidentira kako bi se pokrenuo sistem za izdavanje propusnice.
- Korisnik kartice i registrovani saputnici dobiće propusnicu za korišćenje salona ukoliko je let odložen u toku istog dana (u roku od 24 sata). Rok važnosti propusnice za korišćenje salona je 3 meseca.
- Letovi koji su otkazani ili preraspoređeni za sledeći dan (24 sata nakon planiranog polaska leta) neće se smatrati odloženim i njima će se baviti direktno avio-kompanija.
- Prilikom ulaska u aerodromski salon predviđeno je da se Korisnik identifikuje putem validne propusnice za salon, validne bording karte i ličnog dokumenta.

III Ostalo

Ukoliko se dogodi da zbog tehničkih problema ne bude izdat vaučer, iako se Korisnik registrovao u skladu sa uputstvima, Korisniku će automatski biti poslat imejl sa pojašnjenjem da je došlo do tehničkog problema i da može kontaktirati Korisnički servis radi izdavanja vaučera. Zamenski vaučer korisnik kartice može koristiti odmah ili za buduću posetu u narednih 6 meseci.

U sledećim situacijama može biti onemogućen ulazak u salon Korisnicima sa izdatom propusnicom:

1. Salon je zatvoren u momentu kada dođe do kašnjenja leta. U ovom slučaju, korisnik može odabrati alternativni salon, ako je dostupan.
2. Ukoliko je salon već popunio kapacitete. U ovom slučaju, korisnik može odabrati alternativni salon, ako je dostupan.
3. Ako se ime i prezime korisnika na bording karti ne podudara sa imenom i prezimenom na propusnici za salon. Nažalost, u ovom slučaju neće biti dostupna alternativna ponuda.
4. Ukoliko korisnik ili član korisnikove grupe ne ispunjavaju uslove i pravila salona (poput minimalne starosti ili pravila oblačenja). U ovom slučaju, korisnik može odabrati alternativni salon, ako je dostupan.

U slučaju prigovora klijent se obraća korisničkom servisu pružaoca usluge na imejl adresu customerservice@fdp.mastercard.com ili pozivom na međunarodne brojeve telefona +44 144 444 2130, odnosno +1972 535 0272 za pozive iz Latinske Amerike. Brojevi telefona su prikazani i u okviru stranice fdp.mastercard.com/bancaintesabeograd.

U slučaju prigovora klijent se može obratiti i Banca Intesa ad Beograd putem:

- kontakt forme na zvaničnoj internet stranici Banca Intesa ad Beograd www.bancaintesa.rs
- imejla kontakt@bancaintesa.rs,
- putem poziva kontakt centru + 381 11 3108888 ili
- poštom:
Banca Intesa ad Beograd
Odeljenje za upravljanje zadovoljstvom i prigovorima klijenata
ul. Milentija Popovića 7b
11070 Novi Beograd

Tom prilikom je potrebno navesti sve relevantne podatke za rešavanje prigovora (Ime i prezime vlasnika kartice, datum i vreme registracije, opis nastale situacije i razlog nezadovoljstva). Sve prikupljene informacije će biti prosleđene ka Mastercard-u kako bi bila pokrenuta istraga. Mastercard će uložiti razumne napore da odgovori klijentu u roku od 10 radnih dana.

Korisnik kartice se može upoznati sa Uslovima korišćenja pogodnosti na stranici fdp.mastercard.com/bancaintesabeograd u meniju za registraciju leta, kao i na zvaničnoj internet stranici Banca Intesa ad Beograd.

Korisnik kartice će imati na raspolaganju međunarodne brojeve telefona +44 144 444 2130, odnosno +1972 535 0272 za pozive iz Latinske Amerike, kao podršku za korišćenje pogodnosti. Brojevi telefona su prikazani i u okviru stranice fdp.mastercard.com/bancaintesabeograd.

Podrška će korisniku kartice biti omogućena na engleskom jeziku 24h dnevno, 7 dana u nedelji.

Pored međunarodnog broja telefona, korisniku kartice će biti na raspolaganju i imejl adresa customerservice@fdp.mastercard.com.

IV Obrada podataka

Banca Intesa ad Beograd ne razmenjuje podatke o korisnicima kartice sa pružaocem usluge. Korisnik kartice lične podatke daje direktno pružaocu usluge prilikom registracije. Tom prilikom će mu biti tražena saglasnost za prikupljanje i obradu podataka.