Правила Программы лояльности «Мбонус»
Общие условия

1. Термины и определения
   1.1. В настоящих Правила термины, написанные с заглавной буквы, имеют следующее значение:

Акция	маркетинговое или рекламное мероприятие, проводимое на базе Программы, направленное на формирование и увеличение лояльности потребителей к Участвующим компаниям и Программе в целом, проводимое по инициативе Участвующих компаний и сопровождающееся поощрением Участников.
Банк	Открытое акционерное общество “Коммерческий банк КЫРГЫЗСТАН”.
Возмещение	сумма безналичных денежных средств, зачисляемая Банком на Карту Банка или Платежный счет Участника, за совершенные Участником необходимые действия в соответствии с правилами Акции и/или Правилами Программы.
Держатель Карты Банка (Держатель)	физическое лицо, заключившее с Банком договор об открытии счета, и на условиях которого выпущена Карта Банка.
Злоупотребление Правилами	недобросовестные действия Участника, противоречащие Правилам Программы и/или направленные на накопление максимального количества Бонусов на своем Бонусном счете без фактического приобретения товаров в целях личного потребления.
Инструменты доступа	Карта Банка, QR-код ТСП, Мобильное приложение MBANK, которые предоставляют Участнику возможность совершения операций с их использованием по Платежному счету при условии наличия у Банка, такого Участника, ТСП соответствующей технической возможности.
Карта Банка	эмитируемая Банком карта - электронное средство платежа, используемые Держателем Карты Банка для совершения операций по Платежному счету, к которому привязана Карта. В Программе могут участвовать только платежные дебетовые карты (пластиковые и виртуальные) с валютой “Сом”.
Мобильное приложение MBANK (МП)	программное обеспечение для мобильного устройства (смартфон, планшет) на платформе Android и iOS, предназначенное для обеспечения клиентам возможности совершения операций по оплате услуг, управлению своими счетами, открытыми в Банке и совершения прочих операций посредством мобильных устройств через сеть Интернет.
Партнер Программы (Партнер)	юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, реализующее(ий) товары/услуги самостоятельно или по поручению третьих лиц, или размещающее(ий) в торговых точках предложения о приобретении товаров третьих лиц, заключившее(ий) с Банком договор об участии в Программе, в необходимых случаях имеющее(ий) эквайринговое оборудование, поддерживающее специальное программное обеспечение, позволяющее участвовать в Программе. В случае, если Партнер не реализует товары/услуги самостоятельно, и осуществляет деятельность по размещению в торговых точках предложений о приобретении товаров третьих лиц, а в определенных случаях также обеспечивает участие таких третьих лиц в Программе, в целях предоставления скидок на товары, в

	настоящих Правилах под термином Партнер могут подразумеваться указанные третьи лица (розничные продавцы, исполнители услуг). Действующий список Партнеров Программы размещается в Мобильном приложении MBANK.
Персональный кабинет лояльности (ПКЛ или Личный кабинет)	раздел “Мбонус” в Мобильном приложении MBANK, содержащий информацию о состоянии Бонусного счета Участника Программы, истории Начисления и Списания Бонусов и другая информация о Программе.
Платежный счет	банковский счет, открываемый Банком на имя физического лица, для осуществления операций, не противоречащих действующему законодательству Кыргызской Республики.
Правила	документ, определяющий условия и порядок участия физических лиц в Программе лояльности «Мбонус».
Программа, Программа лояьности “Мбонус”	программа лояльности, построенная на системе накопления и использования на основе специального программного обеспечения Бонусов, направленная на стимулирование активности ее Участников в использовании Участниками продуктов и услуг Банка, увеличение объема операций, совершаемых Участником с использованием Мобильного приложения или Карт Банка, приобретении товаров Участвующих компаний. Программа реализуется и управляется Банком.
Торгово-сервисное предприятие (ТСП)	юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, занимающийся продажей товаров/услуг и принимающее оплату за товары/услуги, при использовании Участником Инструментов доступа.
Участвующие компании	Банк, Партнеры и иные юридические лица / индивидуальные предприниматели, участвующие в Программе.
Участник, Участник программы	Держатель Карты Банка (активированной и действительной) и/или владелец Платежного счета (активированной и действительной), присоединившийся к Программе через Мобильное приложение MBANK, и участвующий в Программе на условиях, изложенных в Правилах.
QR-код	двухмерный символ штрих кода для передачи платежных данных, формирующийся в соответствии с утвержденными стандартами в Кыргызской Республике.

2. Общие положения
   2.1. Настоящие Правила Программы «Мбонус» (далее – «Правила») определяют условия и порядок участия Держателей Карт Банка и/или владельцев Платежных счетов в Программе.
   2.2. Правила Программы лояльности «Мбонус» приведены в Приложении №1 и детализируют порядок Начисления, Списания, Аннулирования Бонусов и иные вопросы. Приложение №1 является неотъемлемой частью Правил.
   2.3. Возможность присоединения к Программе предоставляется только при условии, если потенциальный Участник Программы является пользователем Мобильного приложения MBANK со статусом “Активный”. А также является Держателем Карты Банка и/или имеет Платежный счет в Банке.

Держатель Карты Банка или Платежного счета вправе присоединиться к Программе через Мобильное приложение MBANK путем согласия на сбор, обработку, передачу и трансграничную передачу персональных данных ОАО “Банк Кыргызстан” в разделе Программы. Моментом присоединения к Программе является момент нажатия кнопки “Принять участие” и соответствующее пуш-уведомление.

2.4. Совершая действия, направленные на присоединение к Программе и получение Поощрения в рамках Программы, пользователь Мобильного приложения MBANK, таким образом, подтверждает, что он ознакомился с настоящими Правилами, принимает условия участия в Программе, согласен с ними, обязуется их соблюдать.

2.5. В рамках Программы Участник получает Поощрения, которые могут быть использованы в соответствии с настоящими Правилами.

2.6. Участник имеет возможность воспользоваться Поощрением в рамках Программы лояльности “Мбонус” только в случае использования Мобильного приложения MBANK и при наличии Карты Банка и/или Платежного счета.

В случае блокирования Мобильного приложения и/или Платежного счета и/или Бонусного счета, Участник в течение всего периода блокирования не вправе воспользоваться Поощрением.

В случае блокирования Карты Банка Бонусы за покупки у Партнеров по Карте Банка не начисляются.

2.7. Участник вправе получать информацию о Программе одним из следующих способов:

- через ПКЛ
- путем обращения в контакцт-центр Банка, позвонив по номеру 3333
- из маркетинговых и рекламных материалов Программы
- сайты и мобильные приложения Банка

2.8. Список Участвующих компаний, а также информация о проводимых Акциях размещается Банком в Мобильном приложении MBANK, в маркетинговых и/или рекламных материалах.

2.9. В Программе могут участвовать только Карты Банка и/или Платежные счета в валюте “Сом”.

2.10. Банк не несет ответственности по спорам и разногласиям, возникающим между Участниками и Партнерами, если такие споры и разногласия не вызваны нарушениями Банком своих обязательств в рамках настоящих Правил или правил Акций.

2.11. Банк вправе в одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила. Для вступления в силу изменений и дополнений, вносимых в настоящие Правила, Банк соблюдает процедуру публичного информирования. Размещение изменений/электронной версии новой редакции Правил осуществляется Банком не менее чем за 10 (Десять) рабочих дней до вступления в силу изменений и дополнений в Правила на сайте Банка.

2.11.1. Новая редакция Правил вступает в силу по истечении 10 (десяти) календарных дней со дня размещения изменений/электронной версии новой редакции Правил в соответствии с п. 2.11 Правил (выше).

2.11.2. Участник, присоединившийся к Программе, обязуется самостоятельно отслеживать наличие изменений и дополнений в Правилах.

2.11.3. Совершение Участником действий, направленных на получение Поощрения после вступления в силу новой редакции Правил, является подтверждением согласия Участника с новой редакцией Правил.

2.12. С целью обеспечения получения Участником актуальной информации о перечне Участвующих компаний, правилах Акций, проводимых на базе Программы, ограничениях на использование Поощрения Участник обязуется самостоятельно обращаться на сайт Банка и Мобильное приложение MBANK за актуальной информацией и отслеживать внесение всех изменений и дополнений. Совершение Участником действий, направленных на получение Поощрений в рамках правил Акций, проводимых на базе Программы, является подтверждением согласия Участника с таковыми.

2.13. Банк не несет ответственности за возможные убытки Участника, связанные с его неосведомленностью в отношении актуальной версии Правил Программы, правил Акций, проводимых на базе Программы, ограничений на использование Поощрения в случае соблюдения Банком обязательств, установленных настоящими Правилами по раскрытию и доведению информации.

2.14. Банк вправе исключить любого Участника из Программы лояльности “Мбонус” и прекратить, таким образом, его участие в Программе без предупреждения по любой причине, в том числе если Участник не соблюдает настоящие Правила и\или совершает Злоупотребление Правилами, правилами Акций и Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участнику в рамках Уровней Программы лояльности “Мбонус” и\или предоставляет информацию, вводящую в заблуждение, или недостоверные и некорректные сведения Участвующим компаниям.

2.15. Банк вправе в одностороннем порядке приостановить или прекратить реализацию Программы в любое время по своему усмотрению. Информацию о приостановлении или прекращении реализации Программы (порядок доведения информации) доводится до Участников не менее чем за 10 (десять) рабочих дней до предполагаемой даты приостановления или прекращения Программы (срок уведомления) любым из следующих способов: путем размещения соответствующей информации на сайте Банка, в устройствах самообслуживания, в маркетинговых материалах.

2.16. В течение периода, на который реализация Программы будет приостановлена как полностью, так и частично (в случае приостановления Программы), а также с даты прекращения реализации Программы (в случае прекращения реализации Программы) Банк прекращает предоставление Поощрений, а также приостанавливает/прекращает исполнение иных процедур, предусмотренных настоящими Правилами и Приложениями к ним.

2.17. В случае если Банк вынужден приостановить Программу по обстоятельствам от него не зависящим (форс-мажор), то в этом случае Участники уведомляются о таком приостановлении в любой разумный срок, при этом положения о сроке уведомления не применяются.

2.18. Регистрируясь в Программе, Участник выражает свое согласие Банку на получение от них в адрес Участника информационных и рекламных сообщений и материалов, с тем, чтобы оперативно получать информацию о реализации Программы, Акциях, проводимых на базе Программы и организации предоставления Участнику Поощрения, а также о специальных предложениях Участвующих компаний.

2.19. По собственной инициативе Участник вправе прекратить участие в Программе, путем направления Банку письменного уведомления на отключение Программы, уведомление пишется в свободной форме в филиале Банка.

2.20. Если на Бонусном счете Участника имеется задолженность, то запрос может быть согласован и обработан только в случае полного погашения задолженности на Бонусном счете.

2.21. С момента совершения Участником действий, перечисленных в п.2.19 и 2.20 настоящих Правил, направленных на прекращение участия в Программе, Участник прекращает свое участие в Программе и во всех Акциях проводимых на базе Программы и утрачивает право на получение каких-либо Поощрений в рамках Программы и/или в рамках Акций, проводимых на базе Программы в течение 7 (семи) рабочих дней с даты направления такого отзыва, а все накопленные Бонусы аннулируются, Бонусный счет закрывается. Персональные данные такого Участника уничтожаются в течение 25 (двадцати пяти) календарных дней.

2.22. В случае прекращения участия в Программе присоединение к Программе вновь соответствующего Участника может быть произведено. Для этого необходимо зайти в раздел “Мбонус” в Мобильном приложении MBANK.

Приложение № 1 к Правилам Программы лояльности “Мбонус”

Условия Программы лояльности “Мбонус”

1. Термины и определения
   Для целей толкования Правил Начисления, Списания, Аннулирования Бонусов в Программе “Мбонус” написанные с заглавной буквы термины имеют следующее значение:

Аннулирование бонусов	процедура ликвидации Бонусов, ранее начисленных на Бонусный счет Участника без предоставления Участникам соответствующего Бонусного поощрения, или процедура погашения Бонусов в рамках специальных Акций, проводимых Банком с условием аннулирования Бонусов в целях участия в таких специальных Акциях.
Блокирование Бонусного счета	процедура, в результате которой устанавливается ограничение на Списание и/или Начисление Бонусов с/на Бонусного счета и, соответственно, Участник не имеет возможность использовать Бонусное поощрение.
Бонус	условная единица, начисляемая Банком на Бонусный счет Участника и списываемая Банком с Бонусного счета Участника в соответствии с Правилами Программы лояльности и дающая Участнику право на получение Бонусного поощрения. Бонусы используются только в учетных целях и не являются и не могут являться средством платежа, каким-либо видом валюты или ценной бумагой, денежным средством и/или электронным денежным средством, не могут быть обналичены, переданы третьим лицам, которые не являются участниками Программы, или переданы по наследству.
Бонусная операция	совершенная Участником операция по оплате товара и являющаяся основанием для начисления на Бонусный счет Участника соответствующего количества Бонусов.
Бонусное поощрение, Поощрение	форма поощрения Участников, предоставляемая таким Участникам в соответствии с Правилами и/или правилами Акции: • в виде начисленных Бонусов за операции с использованием Инструментов доступа; • при использовании Бонусов в виде: - Конвертации Бонусов на Возмещение
Бонусный счет	учетная запись в базе данных Программы, формируемая по каждому Участнику отдельно, в целях отражения информации о количестве начисленных/списанных и аннулированных Бонусов и основания для такого начисления/списания. Бонусный счет не является банковским счетом, к которому эмитирована Карта Банка. Все Карты Банка, Платежные счета одного Участника, связаны с одним Бонусным счетом.
Конвертация Бонусов на Возмещение	процедура Списания Бонусов с последующим зачислением Возмещения на Карту Банка или Платежный счет в соответствии с Курсом Бонуса
Курс Бонуса	соотношение одного Бонуса к одному сому, определяемое Банком и доводимое до сведения Участников путем размещения информации на сайте Банка и/или в правилах Акции, и/или в маркетинговых и/или рекламных материалах.

Льготный период	период времени с даты присоединения Участника к Программе до первого числа следующего календарного месяца. Если дата присоединения такого Участника к Программе — это 1 (первое) число месяца, льготного периода не возникает. В течение Льготного периода Участник принимает участие в Программе на Уровне привилегий “Серебро”.
Награда	возможности Участника, предоставляемые ему в зависимости от Уровня Участника. Примеры возможностей: • размер бонусов: чем выше Уровень, тем выше кэшбэк Бонусами • пониженный процент на онлайн-кредиты • Конвертация Бонусов на Возмещение • и т.д.
Начисление бонусов	процедура, в результате которой происходит увеличение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным Бонусной программой и/или правилами Акций.
Расчетный период	период продолжительностью 1 (один) месяц, который отводится Участнику на проявление его активности в Программе лояльности (подробнее в Таблице 1). Начало Расчетного периода – первое число календарного месяца, или для новых Участников – присоединившихся к Программе в середине месяца – первое число месяца, следующего за Льготным периодом. Завершение Расчетного периода – последнее число календарного месяца.
Списание бонусов	процедура, в результате которой происходит уменьшение количества Бонусов на Бонусном счете Участника по основаниям, предусмотренным Программой и/или правилами Акций.
Уровень	характеристика в Программе, определяющая совокупность условий получения Наград в зависимости от активности Участника в Банке в предыдущем Расчетном периоде. Уровень присваивается такому Участнику 1 (первого) числа текущего Расчетного периода. И действует в течение этого Расчетного периода. Исключение – новые Участники Программы, подробнее в описании Расчетного периода.

2. Уровни
   2.1. Программа лояльности предусматривает 5 (пять) Уровней, организованных по прогрессивной системе:
      1) Стандарт
      2) Бронза
      3) Серебро
      4) Золото
      5) Платина
   2.2. Для каждого Уровня установлены основания его присвоения и Награды.
      2.2.1. Описание оснований присвоения Участнику того или иного Уровня приведено в Таблице 1.

Таблица 1.

		Объем выполняемых действий Участником для присвоения Уровня (основания для присвоения Уровня)				
	Действия, выполняемые Участником	Стандарт	Бронза	Серебро	Золото	Платина
1.	Платежи в MBANK - совершите хотя бы один платеж в MBANK	-	не менее 1 раза в Расчетный период	не менее 1 раза в Расчетный период	не менее 1 раза в Расчетный период	не менее 1 раза в Расчетный период
2.	Оборот денег - это сумма ваших платежей через MBANK* и карту Банка Кыргызстан, а также деньги, которые вы обналичили. **кроме переводов внутри МБанка; переводы за Мобильную связь, Электронные кошельки и Другие Банка; а также погашения кредита*	-	от 10 000 сомов в Расчетный период	от 20 000 сомов в Расчетный период	от 30 000 сомов в Расчетный период	от 50 000 сомов в Расчетный период
3.	Количество транзакций - Количество ваших платежей через MBANK* и карту Банка Кыргызстан, а также количество обналичиваний денег. **кроме переводов внутри МБанка; переводы за Мобильную связь, Электронные кошельки и Другие Банка; а также погашения кредита*	-	от 5 транзакций в Расчетный период	от 10 транзакций в Расчетный период	от 15 транзакций в Расчетный период	от 25 транзакций в Расчетный период
4.	Оплата в разных категориях в MBANK - в MBANK в разделе “Платежи” более 15 категорий, совершайте оплату в разных категориях и выполните это задание	-	платеж по 2 разным категориям в Расчетный период	платеж по 3 разным категориям в Расчетный период	платеж по 5 разным категориям в Расчетный период	платеж по 8 разным категориям в Расчетный период
5.	Доля безналичного оборота - отношение всех денег, которые вы потратили в безналичном обороте (MBANK, POS, ECOM), к вашему общему обороту денег	-	-	от 40% в Расчетный период	от 50% в Расчетный период	от 60% в Расчетный период
	ИЛИ					
	Кредит - если у вас есть активный кредит от Банка Кыргызстан, вы взяли этот кредит более 1 месяца и назад, и срок вашего кредита более 1 месяца	-	-	от 5 000 до 49 999	от 50 000 до 99 999	от 100 000

2.2.1.1. В случае если дата совершения операции выпадает на один календарный месяц, а дата начисления Бонусов по данной операции - на иной календарный месяц, то такая операция учитывается в том Расчетном периоде, в котором были начислены Бонусы по данной операции.

2.2.1.2. Есть следующие ограничения на задания “Оборот денег” и “Количество транзакций”:

- Переводы по номеру телефона (внутри MBANK);
- Пополнение баланса телефона;
- Пополнение любых электронных кошельков;
- Переводы на другие банки;
- Погашение кредита.

2.2.2. Описание Наград, доступных Участнику на каждом из Уровней приведено в Таблице 2.

Таблица 2.

Наименование Уровня	Перечень Наград
Уровень “Стандарт”	• до 6% Бонусов от покупок у Партнеров
Уровень “Бронза”	• до 12% Бонусов от покупок у Партнеров
Уровень “Серебро”	• до 18% Бонусов от покупок у Партнеров • пониженный процент по онлайн кредитам 25.5%
Уровень “Золото”	• до 24% Бонусов от покупок у Партнеров • пониженный процент по онлайн кредитам 19.9% • быстрый дозвон в контакт-центр Банка
Уровень “Платина”	• до 30% Бонусов от покупок у Партнеров • пониженный процент по онлайн кредитам 18% • быстрый дозвон в контакт-центр Банка • Конвертация Бонусов на Возмещение

2.2.3. Есть лимит на Конвертацию Бонусов на Возмещение в размере 10000 сомов в месяц.

2.3. Уровни присваиваются Участникам Банком по итогам Расчетного периода в зависимости от активности Участника и его действий согласно Таблице 1, при этом Участник вправе использовать как один, так и несколько Платежных счетов Участника, как одну, так и несколько открытых Участникам Карт Банка, если валюта данных Платежных счетов и Карт Банка – кыргызский сом.

2.4. Банк оставляет за собой право в одностороннем порядке изменять Уровень Участника и понизить его, если по мнению Банка в действиях Участника усматриваются элементы: Злоупотребления Правилами; недобросовестные действия и\или нарушения Программы Участником и\или злоупотребления правилами Акций и\или Поощрением, и\или какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Программы.

2.5. При присоединении к Программе Участнику присваивается Уровень «Серебро», который действует в течение Льготного периода и следующего за ним первого Расчетного периода. Если Участник не выполнил задания уровней выше (“Золото” и “Платина”), в таком случае Участник переходит на уровень выше 1го числа ближайшего месяца.

2.6. При повторном присоединении к Программе Участнику присваивается минимальный Уровень “Стандарт”, который действует до следующего Расчетного периода.

2.7. Изменение (повышение) Уровня Участника также может быть проведено Банком по правилам Акции, проводимой на базе Программы на срок, установленный в таких правилах.

2.8. Награды, предоставленные Участнику в рамках Уровня, не накапливаются и не переносятся из Расчетного периода в Расчетный период, они отключаются с 1 (первого) числа Расчетного периода.

3. Правила Начисления Бонусов

3.1. Банк начисляет на Бонусный счет Участника Бонусы за Бонусные операции, совершенные с использованием Инструментов доступа в целях приобретения на территории Кыргызской Республики у Партнеров товаров для личного приобретения Участника и не содержащие признаков Злоупотребления Правилами.

3.2. Банк начисляет Бонусы только по тем Партнерам, которые указаны в списке “Наши Партнеры” в разделе “Мбонус” в Мобильном приложении MBANK. Максимальный размер кэшбэка Бонусами при покупке у данных Партнеров указаны также в этом разделе.

3.3. На Уровнях: “Стандарт”, “Бронза”, “Серебро”, “Золото”, “Платина”, в случае совершения Участником с использованием Инструментов доступа Бонусной операции Банк производит расчет и начисление Бонусов, исходя из правил, указанных в Таблице 3.

Таблица 3.

		Доля кэшбэка Бонусами в зависимости от Уровня				
		Стандарт	Бронза	Серебро	Золото	Платина
Макс. кэшбэк Бонусами при покупке у Партнеров	**1%**	0.5%	0.5%	1%	1%	1%
	3%	0.5%	0.5%	1%	2%	3%
	5%	1%	2%	3%	4%	5%
	10%	2%	4%	6%	8%	10%
	15%	3%	6%	9%	12%	15%
	20%	4%	8%	12%	16%	20%
	25%	5%	10%	15%	20%	25%
	30%	6%	12%	18%	24%	30%

3.3.1. Начисленная сумма Бонусов в срок, указанный в п. 3.4 настоящих Правил, учитывается на Бонусном счете Участника.

3.3.2. В случае если дата совершения операции выпадает на один календарный месяц, а дата начисления Бонусов по данной операции - на иной календарный месяц, то такая операция учитывается в том Расчетном периоде, в котором были начислены Бонусы по данной операции.

3.4. Начисление Бонусов по общему правилу производится в течение нескольких минут с момента совершения Участником Бонусной операции, если операция была совершена через QR-код; в течение 5 (пяти) рабочих дней – если операция была совершена через Карту Банка в POS/SmartPOS/MPOS-терминалах Банка.

С учетом технических особенностей совершения расходных операций срок Начисления Бонусов может составлять до 40 (сорока) рабочих дней.

3.5. При Списании Бонусов с Бонусного счета Участника Начисления Бонусов на такую операцию не предполагается: ни при оплате товара частично Бонусами, ни полностью.

3.6. Банк вправе приостановить процедуру Начисления Бонусов и/или, провести процедуру Блокирования Бонусного счета на период рассмотрения ситуации на

предмет усмотрения в действиях Участника элементов Злоупотребления Правилами, недобросовестных действий и\или нарушения Программы лояльности и\или Злоупотребления правилами Акций и\или Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Уровней Программы.

3.6.1. О проведении процедуры Блокирования Бонусного счета по основаниям, установленным п. 3.6 настоящих Правил Банк информирует Участника путем направления СМС сообщения и/или через контакт-центр на номер мобильного телефона Участника, зарегистрированный в Программе и/или по адресу электронной почты, зарегистрированному в Программе и/или посредством размещения информации в ПКЛ и/или МП.

3.6.2. В течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения от Банка информации о проведении процедуры Блокирования Бонусного счета Участник может обратиться в Банк для разбора ситуации.

3.6.3. В случае, если:

3.6.3.1. в течение 30 (тридцати) календарных дней со дня получения от Банка информации о проведении процедуры Блокирования Бонусного счета Участник не обратился в Банк для разбора ситуации, или

3.6.3.2. в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения требования от Банка для подтверждения действительности совершения Бонусных операций или для урегулирования спорных ситуаций в отношении списания и/или начисления Бонусов данного Участника Участником не предоставлена необходимая информация,

Банк вправе в одностороннем порядке признать действия Участника Злоупотреблением Правилами, недобросовестными и\или нарушающими Программу и\или Злоупотреблением правилами Акций и\или Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Уровней Программы, а начисленные Бонусы в рамках таких действий – результатом Злоупотребления Правилами.

4. Возврат товара

Участнику Программы

4.1. В случае получения от Партнера информации о возврате Участником в соответствующую торговую точку Партнера товара, приобретенного в данной торговой точке Партнера, и если за данную покупку были начислены Бонусы, Банк Аннулирует начисленные Бонусы за данную операцию с Бонусного счета соответствующего Участника.

Если Участник успел потратить Бонусы, которые должны быть Аннулированы, в рамках возврата товара, то Бонусный счет Участника уйдет в минус, и задолженность будет погашаться со следующих Начислений Бонусов до полного погашения.

4.2. В случае возврата Участником товара, приобретенного с использованием Бонусов (полностью или частично), возврат Бонусов не предполагается.

4.3. При частичном возврате товара, списание Бонусов осуществляется пропорционально стоимости возвращенного товара.

4.4. В случае если возврат товара осуществляется между двумя календарными месяцами и у Участников меняются Уровни Программы, Аннулирование Бонусов, по техническим причинам, предполагается по наименьшему Уровню.

5. Правила Списания Бонусов

5.1. Банк списывает с Бонусного счета Участника Бонусы только в случаях оплаты через MBANK.

5.2. Есть следующие ограничения на Списание Бонусов:

- Переводы по номеру телефона (внутри MBANK);
- Пополнение баланса телефона;
- Пополнение любых электронных кошельков;
- Переводы на другие банки.

5.3. Списание Бонусов при их Конвертации на Возмещение осуществляется по правилам Уровней или отдельных Акций, проводимых на базе Программы. Банк вправе устанавливать Курс Бонуса и лимиты на Конвертацию Бонусов на Возмещение, принимать решение об исполнении заявки Участника на Конвертацию.

5.4. Для предоставления Участнику Поощрения Банк вправе передавать Партнерам информацию по Бонусному счету Участника.

5.5. Списание Бонусов производится по ближайшей дате Аннулирования Бонусов согласно сроку жизни Бонусов (подробнее в п. 5.9.1).

5.6. При приобретении Участниками товаров с использованием Поощрения в торговых точках Партнеров, Банк производит Списание Бонусов с Бонусных счетов Участников по курсу: 1 Бонус = 1 сом.

5.7. Участник при Списании Бонусов при оплате товаров может потратить только всю сумму накопленных Бонусов.

5.8. Банк вправе приостановить процедуру Списания Бонусов (провести процедуру Блокирования Бонусного счета) на период проведения расследования на предмет усмотрения в действиях Участника элементов Злоупотребления Правилами и\или нарушения Правил Программы и\или Злоупотребления правилами Акций и\или Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Уровня Программы.

5.9. Банк вправе произвести процедуру Аннулирования Бонусов по следующим основаниям:

5.9.1. Бонусы, начисленные на Бонусный счет Участника, должны быть использованы Участником в течение 3 (трех) лет с даты проведения процедуры Начисления Бонусов. В случае если Бонусы не были использованы Участником в течение 3 (трех) лет и более с даты их начисления, Банк проводит процедуру Аннулирования Бонусов;

Аннулирование Бонусов происходит в последний день календарного месяца, в начале данного календарного месяца Участнику отправляется информационное сообщение с размером Бонусов, которые Аннулируются, если Участник их не успеет потратить в этот календарный месяц;

5.9.2. в случае отключения Программы лояльности Участником;

5.9.3. в случае исключения Участника из Программы Банком;

5.9.4. в случае возврата товара, при приобретении которого на Бонусный счет Участника были начислены Бонусы, Аннулируется сумма Бонусов, начисленная при приобретении товара, который был возвращен;

5.9.5. в случае если Бонусы были начислены ошибочно, в том числе в результате технического сбоя и/или сбоя работы программного обеспечения;

5.9.6. в случае если начисление Бонусов или получение Участником Поощрения явилось результатом Злоупотребления Правилами, результатом Злоупотребления программой, и\или результатом Злоупотребления правилами

Акций и\или Поощрениями, какими-либо Наградами, предоставляемыми Участникам в рамках Уровней Программы, недобросовестных действий Участника;

6. Прочие условия

6.1. Участник Программы соглашается с тем, что он обязуется сохранять документы, подтверждающие приобретение товара с использованием Инструментов доступа и идентифицирующие товар в течение 6 (шести) месяцев с даты совершения операции, и согласен предоставлять их в Банк в течение 5 (пяти) рабочих дней с даты получения требования для подтверждения действительности совершения Бонусных операций или для урегулирования спорных ситуация в отношении Списания и/или Начисления Бонусов данного Участника.

6.2. В случае прекращения Программы и неиспользовании Участниками Бонусов в течение срока, установленного п. 2.15 Программы, Бонусы, находящиеся в Бонусных счетах Участников, Аннулируются в полном объеме.

6.3. С даты прекращения Программы Банк закрывает все Бонусные счета, Аннулирует все накопленные Участниками Бонусы, при этом Банк не осуществляет какие бы то ни было выплаты и/или компенсации в пользу Участников.

6.4. С момента уведомления, указанного в п. 2.15 Программы, Банк не производит Начисление Бонусов. При этом Списание Бонусов и Конвертация Бонусов на Возмещение продолжает производиться.

6.5. Банк вправе проводить на базе Программы лояльности:

6.5.1. специальные Акции, в том числе направленные на изменение (повышение) Уровня Наград Участника;

6.5.2. Акции с использованием Бонусов, накопленных Участником;

6.5.3. Акции с определением условий по каждой акции отдельно.

6.5.4. иные Акции, направленные на формирование и увеличение лояльности потребителей к Участвующим компаниям и Программе в целом, проводимые по инициативе Участвующих компаний и сопровождающиеся Поощрением Участников.