



Правила Программы Лояльности «Гранд Клуб»

1. Термины и определения

- 1.1. **Программа лояльности** — программа «Гранд Клуб», реализуемая Банком в соответствии с Правилами, представляющая собой комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Участникам при совершении оплаты покупок/работ/услуг с использованием Карты, а также за выполнение иных действий в соответствии с настоящими Правилами, получать Баллы и Преимущества в рамках Программы лояльности.
- 1.2. **Банк** — акционерное общество «Райффайзенбанк», генеральная лицензия ЦБ РФ № 3292 от 17.02.2015.
- 1.3. **Клиент** — физическое лицо, обратившееся в Банк за получением банковской Карты или имеющее банковскую Карту, желающее подключиться или подключившееся к Программе лояльности.
- 1.4. **Участник** - Клиент, имеющий право на получение Преимуществ в рамках Программы лояльности, в том числе подключенный к Программе лояльности способом, предусмотренным настоящими Правилами.
- 1.5. **Правила** - правила Программы, регламентирующие порядок реализации Программы лояльности, основания и условия участия Участников в Программе лояльности, а также основания и порядок получения Баллов и Преимуществ. Актуальная редакция Правил размещена на Сайте Программы.
- 1.6. **Товар** — товар, работа, услуга, результат интеллектуальной деятельности, приобретаемые и/или получаемые Участником на особых условиях в связи с получением Участником Преимуществ.
- 1.7. **Карта** — электронное средство платежа, неперсонализованный/персонализированный кредитная карта, с установленным кредитным лимитом, эмитированная Банком, зарегистрированная (активированная) в Системе способом, предусмотренным настоящими Правилами, при совершении операций с которой Клиент имеет возможность получать Баллы и Преимущества в рамках Программы лояльности.
Программа распространяется на следующие типы кредитных карт: Visa Grand Club Credit.
- 1.8. **Счет Программы лояльности** — учетная запись в Программе лояльности, содержащая совокупность учетных и информационных данных об Участнике, количестве начисленных (полученных) и/или списанных (использованных) Участником Баллов и текущем Бальном балансе (остатке Баллов) по всем Картам клиента, подключенным к Программе лояльности. Счет Программы лояльности не содержит сведения, составляющие банковскую тайну в понятии ст. 857 Гражданского кодекса Российской Федерации.
- 1.9. **Баллы** — виртуальные условные единицы, начисляемые Банком Участнику и учитываемые Банком при совершении Участником оплаты Товаров с использованием Карты, а также за выполнение иных действий в соответствии с Правилами, и определяющие объем прав Участника в рамках Программы, реализуемых Участником для получения Преимуществ. Баллы не имеют наличного выражения, не являются средством платежа, каким-либо видом валюты, электронных денежных средств и/или ценной бумаги и не могут расцениваться в качестве таковых.
- 1.10. **Преимущество** — скидка, предоставляемая Партнером Участнику при приобретении им Товаров в Торговых точках Партнера, в том числе за счет списания со Счета Программы лояльности Участника Баллов.
- 1.11. **Начисление Баллов** — процесс, в результате которого увеличивается количество Баллов на Счете Программы лояльности в связи с совершением Участником операций по

оплате Товаров с использованием Карт, подключенных к Программе, а также за выполнение иных действий в соответствии с Правилами.

- 1.12. **Списание (использование) Баллов** — процесс, в результате которого уменьшается количество Баллов на Счете Программы в связи с получением Участником Преимуществ. Соответствующая одному Баллу сумма скидки на конкретный Товар определяется Правилами.
- 1.13. **Аннулирование Баллов** — процесс, в результате которого уменьшается количество Баллов на Счете Программы лояльности без получения Участником Преимуществ по основаниям, предусмотренным Правилами.
- 1.14. **Регистрация** — процесс, включающий подключение к Программе лояльности Клиента путем заполнения Анкеты на выпуск кредитной карты, в результате которого создается Личный кабинет Участника и открывается Счет Программы Лояльности Участника.
- 1.15. **Активация** — процесс, включающий в себя регистрацию Карты/Карт Участника в Системе, осуществляемый Банком после Регистрации Участника в Программе в автоматическом режиме, в результате которого Участник получает возможность списывать (использовать) начисленные Баллы для получения Преимуществ в рамках Программы лояльности.
- 1.16. **Личный кабинет** — раздел, в котором Участник имеет возможность просматривать информацию по Счету Программы Лояльности.
- 1.17. **Адрес электронной почты** — адрес электронной почты Клиента, указываемый Клиентом в Анкете на выпуск кредитной карты.
- 1.18. **Контактный центр** — круглосуточная служба Центра обслуживания клиентов, позволяющая Клиенту после его успешной идентификации и аутентификации получать справочную информацию о банковских услугах, дистанционно осуществлять Регистрацию в Программе лояльности и проводить операции по Счету Программы Лояльности.
- 1.19. **Система** — программно-аппаратный комплекс, обеспечивающий техническое и технологическое взаимодействие между Банком, Партнерами и Участниками, позволяющий Банку получать требования Участников о списании (использовании) Баллов с целью получения Преимуществ, информацию о списанных Баллах в целях учета Банком остатка Баллов на Счетах Программы лояльности Участников, Партнеру получать информацию об объеме Преимуществ в связи с их использованием Участником, предоставлять Преимущества, а также обеспечивающий реализацию маркетинговых мероприятий в рамках Программы.
- 1.20. **Программное обеспечение** — автоматизированные банковские системы, используемые для подключения Клиента к Программе лояльности.
- 1.21. **Сайт Программы** — сайт Программы лояльности в сети Интернет, расположенный по адресу: raiffeisen-grandclub.ru
- 1.22. **Сайт Банка** — сайт в сети Интернет, расположенный по адресу: www.raiffeisen.ru.

2. Общие условия участия в Программе

- 2.1. Программа лояльности является бонусной программой, реализуемой Банком в соответствии с Правилами, представляющей собой комплекс взаимосвязанных действий и мероприятий, предоставляющих возможность Участникам при совершении оплаты покупок с использованием Карты, а также за выполнение иных действий в соответствии с Правилами, получать Баллы, определяющие объем прав Участника в рамках Программы, реализуемых Участником, в том числе, но не ограничиваясь получением Преимуществ. Настоящие Правила являются публичной офертой.
- 2.2. В рамках Программы лояльности Клиенту могут быть начислены Баллы для получения Преимуществ или предоставлены Преимущества в виде фиксированной скидки на приобретение Товаров в Торговых точках Партнера, а также обмена Участником Программы накопленных Баллов на денежные средства. Для начисления и использования Баллов Клиент должен пройти процедуру Регистрации и Активации в соответствии с настоящими Правилами.
- 2.3. Для участия в Программе Клиент осуществляет Регистрацию. Осуществляя Регистрацию, Клиент соглашается тем самым с настоящими Правилами, порядком начисления и списания Баллов, основаниями прекращения его участия в Программе, сроке действия Программы и порядке Аннулирования Баллов, в том числе в связи с прекращением Программы.
- 2.4. В момент Регистрации Клиент становится Участником, ему создается Личный кабинет, открывается Счет Программы лояльности и направляются реквизиты входа в Личный кабинет (логин и пароль) на Адрес электронной почты указанный в Анкете на выпуск кредитной карты. В целях дополнительной безопасности Банк рекомендует Участникам самостоятельно изменить пароль, предоставленный Банком. Пароль должен содержать не менее 5 символов, состоящих из букв латинского алфавита и цифр.
- 2.5. В случае если Участник имеет намерение отказаться от участия в Программе лояльности ему необходимо написать Заявление на отключение Программы лояльности.
- 2.6. Банк вправе по своему усмотрению в одностороннем порядке прекратить участие в Программе любого Участника без направления какого-либо уведомления в следующих случаях:
- 2.6.1. Участник не соблюдает настоящие Правила;
 - 2.6.2. Участник злоупотребляет правами, предоставляемыми ему в рамках Программы, в том числе совершает действия, расцениваемые Банком как мошеннические, обман и т. п., которые повлекли или могут стать основанием возникновения каких-либо убытков и/или вреда (в том числе морального) у Банка, Партнеров и/или иных Участников;
 - 2.6.3. Участник не осуществляет покупок с использованием Карты в течение 12 месяцев;
 - 2.6.4. Участник предоставляет недостоверную и/или вводящую в заблуждение информацию Банку и/или Партнеру;
 - 2.6.5. Участник имеет просроченную задолженность по любому кредитному продукту;
 - 2.6.6. В связи со смертью Участника, а равно признанием его безвестно отсутствующим или умершим.
 - 2.6.7. В случае прекращения участия в Программе какого-либо Участника Счет Программы лояльности такого Участника блокируется, а Баллы, учтенные на таком Счете Программы лояльности, аннулируются.

3. Начисление Баллов

3.1. В рамках Программы лояльности Баллы начисляются за совершение Участником покупок в любых торгово-сервисных предприятиях, оплаченных с использованием Карты, а также за совершение иных действий в соответствии с проводимыми в рамках Программы Банком маркетинговыми мероприятиями (далее — «Акция») — в порядке и на условиях, определенных правилами проведения соответствующей Акции.

3.2. За оплату Товаров посредством Карты Банк начисляет на Счет Программы лояльности соответствующего Участника Баллы в соответствии со следующим правилом:

1,5 (полтора) балла за каждые 30 (тридцать) рублей потраченных по Карте.

Если выраженная в рублях стоимость расходной операции составляет дробное число, в целях расчета количества подлежащих начислению Баллов стоимость расходной операции не округляется. Если результат расчета количества Баллов не является целым числом, дробная часть для целей определения количества Баллов округляется до двух знаков после запятой в большую сторону.

Для целей начисления Баллов на Счет Программы Лояльности Участника учитывается сумма денежных средств, фактически перечисленная соответствующим Участником с использованием Карты в счет оплаты приобретаемых им товаров (работ, услуг).

3.3. Срок действия Баллов — 36 месяцев с момента начисления на Счет Программы Лояльности Участника.

3.4. Сумма Баллов, накопленная клиентом в течение календарного года, не может превышать 100 000.

3.5. В соответствии с правилами проводимых Банком в рамках Программы Акции правило начисления Баллов, предусмотренное п. 3.2 настоящих Правил, может быть изменено и/или дополнено. В таком случае Участники за совершение действий, предусмотренных такой Акцией, получают дополнительное количество Баллов в соответствии с измененными и/или дополненными правилами начисления Баллов.

3.6. Баллы не начисляются за совершение следующих действий:

3.6.1. Внесение и/или снятие наличных денежных средств с помощью Карты в банкоматах и/или пунктах выдачи наличных (отделениях) Банка и иных кредитных организаций;

3.6.2. Осуществление перевода денежных средств с банковского счета Участника на иной счет Участника и/или третьего лица;

3.6.3. Погашение кредита и осуществление иных операций, совершаемых в пользу кредитных организаций;

3.6.4. Осуществление в банкоматах Банка, интернет-банке «Raiffeisen Connect» и/или мобильном банке «R-Mobile» переводов в целях погашения кредитов, на электронные кошельки, между счетами клиента или на счета, открытые в других кредитных организациях; при открытии вкладов, конвертации валюты;

3.6.5. Совершение операций с использованием Карт, подключенных к другим бонусным программам Банка;

3.6.6. Оплата лотерейных билетов, облигаций, ставок и пари, осуществление иных операций, совершаемых в казино и/или тотализаторах, в том числе расположенных в сети Интернет;

3.6.7. плата в пользу страховых организаций (страховщиков) и/или паевых фондов;

3.6.8. пополнение «электронных кошельков» («Яндекс.Деньги», «WebMoney», «Platuzh.ru» и т.п.);

- 3.6.9. Оплата товаров (работ, услуг), оборот которых запрещен и/или ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- 3.6.10. Совершение иных операций, расцениваемых Банком в качестве мошеннических (т.е. направленных исключительно на злоупотребление правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы), а также в случае отмены операции (возврата товара, отказа от работы (услуги) и т.п.).
- 3.7. В случае отмены операции (возврата товара, отказа от работы (услуги), перерасчета стоимости товара (работы, услуги) и т.п.), за совершение которой Участнику были начислены Баллы, такие Баллы подлежат Аннулированию.
- 3.8. Баллы начисляются на Счет Программы Лояльности соответствующего Участника в течение 30 (Тридцати), но не ранее 14 (Четырнадцати) календарных дней с момента совершения Участником покупки.

4. Списание Баллов

- 4.1. Баллы могут быть использованы Участником в целях получения Преимуществ у Партнера — скидки на Товар Партнера, а также для обмена накопленных Баллов на денежные средства. Обмен Баллов на денежные средства, осуществляется Участником в Личном кабинете Программы.
- 4.2. Преимущество рассчитывается исходя из количества Баллов, учтенных на Счете Программы Лояльности Участника, с учетом того, что 3 (Три) Балла соответствует 1 (Одному) рублю РФ скидки на Товар Партнера. Преимущество не может превышать или быть равным стоимости Товара, т.е. Участник должен внести плату за Товар денежными средствами в размере не менее 1 (Одного) рубля РФ или эквивалент данной суммы в иностранной валюте.
- 4.3. Участник, имеющий намерение использовать Баллы с целью получения Преимуществ, должен заявить об этом Партнеру, предъявить Карту и указать желаемый размер скидки.
- 4.4. В случае достаточности Баллов для предоставления Преимущества в заявленном Участником размере Партнер предоставляет Преимущество в указанном размере, Банк уменьшает количество Баллов, учтенных на Счете Программы Лояльности соответствующего Участника, на сумму, эквивалентную размеру предоставленного Преимущества, исходя из соотношения Балла к рублю в соответствии с п. 4.2 настоящих Правил.
- 4.5. Обмен Баллов на денежные средства осуществляется Участником путем оформления запроса в Личном кабинете Программы. Участник имеет право осуществить обмен накопленных Баллов на денежные средства в соответствии со следующим соотношением:
- 1 000 (одна тысяча) Баллов эквивалента 100 (ста) рублям
 - 10 000 (десять тысяч) Баллов эквиваленты 4 000 (четырем тысячам) рублей
 - 50 000 (пятьдесят тысяч) Баллов эквиваленты 50 000 (пятидесяти тысячам) рублей

Денежные средства зачисляются на счет Карты Участникам в течение месяца следующего за месяцем оформления запроса в Личном кабинете Программы.

При выплате денежных средств Участникам, Банк выступает в отношении них налоговым агентом, и исполняет обязанность по правильному и своевременному исчислению, удержанию из Денежных средств, зачисляемых Участникам, налога на доходы физических лиц (далее НДФЛ) и перечислению налога в бюджетную систему Российской Федерации в случаях, предусмотренных налоговым законодательством.

Банк переводит Денежные средства на Текущий счет Клиента, к которому выпущена Карта, за вычетом суммы удержанной Банком, как налоговым агентом суммы НДФЛ.

4.6. Баллы списываются с учетом установленных законодательством Российской Федерации ограничений размера Преимущества на определенные категории Товаров, недопустимости предоставления такой скидки и/или в связи с установлением минимальных цен на определенные категории Товаров. В частности, при совершении следующих покупок:

- алкогольной и/или табачной продукции;
- подарочных сертификатов (т.е. документов, дающих право их предъявителю на совершение в течение определенного срока покупок на указанную сумму);
- услуги по совершению денежных переводов, а также по погашению кредитов;
- услуги по переводу денежных средств в целях исполнения Участником денежных обязательств по оплате Товаров третьих лиц, а также для зачисления денежных средств в адрес организаций, осуществляющих учет электронных денежных средств (электронные кошельки);
- полисов обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств (ОСАГО) и всех страховых услуг;
- лотерейных билетов и лотерейных ставок;
- в иных случаях, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации.

Актуальные условия Списания Баллов Участник может уточнить при совершении покупки у соответствующего Партнера.

4.7. По соглашению между Партнером и Банком порядок предоставления Преимущества соответствующим Партнером, в том числе порядок определения размера скидки и/или ее максимального размера, могут отличаться от установленных настоящими Правилами.

Актуальный порядок предоставления Преимущества у такого Партнера размещен на Сайте Программы. По соглашению между Партнером и Банком Участнику могут быть предоставлены Преимущества в виде скидок на приобретение Товаров в Торговых точках Партнера при осуществлении расчетов с Партнером по Карте Банка. Размер скидки определен в соглашении между Партнером и Банком. Актуальная информация о скидках, предоставляемых Партнерами, размещена на Сайте Программы.

4.8. В случае возврата Товара количество Баллов, использованное Участником в связи с получением Преимущества — скидки на Товар, возвращается на Счет Программы Лояльности соответствующего Участника, за исключением случаев, когда действия по возврату Товара расценены Банком в качестве мошеннических. Партнер возвращает денежные средства, полученные в качестве оплаты за возвращаемый Участником Товар, в размере, фактически полученном от Участника, в порядке и на условиях, определенных законодательством Российской Федерации о защите прав потребителей.

5. Аннулирование Баллов

5.1. Баллы могут быть аннулированы Банком, т.е. списаны со Счета Программы Лояльности Участника без получения Участником Преимущества и без предоставления какой-либо компенсации, в следующих случаях:

- 5.1.1. В связи с прекращением Программы;
- 5.1.2. В связи с ошибочным начислением Баллов, т.е. при отсутствии оснований для их начисления, в том числе в связи с отменой операции (возврата товара, отказа от работы (услуги), совершенной с использованием Карты и/или перерасчетом стоимости Товара и т.п.), оплаченного с использованием Карты;
- 5.1.3. В связи с возвратом товаров, работ, услуг, при приобретении которых Участнику были начислены Баллы;
- 5.1.4. В связи с наличием просроченной задолженности по любому кредитному продукту;
- 5.1.5. В связи с совершением Участником противоправных действий, в том числе расцениваемых Банком в качестве мошеннических, т.е. направленных исключительно на злоупотребление правами, предоставляемыми Участнику в рамках Программы.

5.2. Баллы аннулируются в следующем порядке:

- 5.2.1. Если остаток Баллы на Счете Программы Лояльности соответствующего Участника превышает количество Баллов, подлежащих Аннулированию в соответствии с п. 5.1 Правил, Баллы, подлежащие Аннулированию, аннулируются в полном объеме;
- 5.2.2. Если остаток Баллов на Счете Программы Лояльности соответствующего Участника не превышает количество Баллов, подлежащих Аннулированию в соответствии с п. 5.1 Правил, аннулируются все имеющиеся на Счете Программы Лояльности соответствующего Участника Баллы, Счет Программы Лояльности такого Участника блокируется (Списание Баллов невозможно), а все вновь начисляемые Баллы подлежат Аннулированию в момент их начисления до тех пор, пока не будут Аннулированы Баллы, подлежащие Аннулированию, в полном объеме. В целях осуществления информирования соответствующего Участника в Личном кабинете такого Участника предусмотрены история операций по Счету Программы Лояльности, а также указывается количество (остаток) подлежащих Аннулированию Баллов.

6. Заключительные положения

- 6.1. Программа проводимая Банком является бессрочной.
- 6.2. Программа лояльности может быть прекращена в любой момент по инициативе Банка, о чем Банк обязуется предварительно уведомить Участников не позднее, чем за 30 (Тридцать) календарных дней до предполагаемой даты прекращения Программы.
- 6.3. Со дня направления Участникам уведомления, указанного в п. 6.2 настоящих Правил, Банк не производит начисление Баллов. При этом списание Баллов, Преимуществ и обмен Баллов на денежные средства продолжает производиться.
- 6.4. С даты прекращения Программы лояльности Банк закрывает все Счета Программы Лояльности и Аннулирует все накопленные Участниками Баллы.
- 6.5. Банк вправе в одностороннем порядке без какого-либо предварительного уведомления Участников вносить изменения в настоящие Правила, в том числе в связи с проведением в рамках Программы лояльности маркетинговых и рекламных акций. Актуальная редакция настоящих Правил размещается на Сайте Программы.
- 6.6. Участник самостоятельно отслеживает изменения настоящих Правил. В случае если Участник явно не отказался от участия в Программе в соответствии с измененными Правилами, такой Участник считается согласившимся с настоящими Правилами в их измененной редакции.
- 6.7. В случае возникновения конфликтных ситуаций, связанных с начислением и/или списанием Баллов, предоставлением Партнером Преимуществ, а также иных вопросов,

возникающих в процессе осуществления прав и несения обязательств, определенных настоящими Правилами, Участник обращается в круглосуточный контактный центр Банка по телефону: 8-800-700-17-17.

Партнеры и иные торгово-сервисные предприятия не уполномочены и не обязаны давать какие-либо пояснения относительно порядка начисления и списания Баллов, предоставления Преимуществ.

6.8. В течение всего срока действия Программы Банк осуществляет информирование Участников о состоянии Счета Программы Лояльности (остатке Баллов, начислении или списании Баллов), о проводимых в рамках Программы маркетинговых мероприятиях (акциях), а также проводит информационно-рекламную рассылку иного содержания, направленную на поддержание интереса к Программе, путем направления e-mail и/или SMS-сообщений на адреса, предоставленные участниками при заключении и/или исполнении договора банковского счета и/или в связи с его участием в Программе.

6.9. Участник, соглашаясь с настоящими Правилами, выражает свое согласие на получение сообщений информационного и/или рекламного характера на предоставленные Участником адреса электронной почты и/или номера мобильного телефона, сохраняя при этом за собой право отказаться от получения таких сообщений путем заполнения соответствующей формы, расположенной на Сайте Программы.