

ПРАВИЛА БОНУСНОГО КЛУБА GO!Bonus ДЛЯ ПРЕДПРИЯТИЙ

Определения, термины и понятия

Если в тексте настоящих Правил явно не оговорено иное, термины и понятия, используемые в настоящих Правилах, имеют следующие значения:

Банк – АО «Народный Банк Казахстана», организатор Бонусного клуба GO!Bonus, определяющий Правила Бонусного клуба и заключающий договор об участии в проекте в качестве эмитента с участниками, взявший на себя обязательства по учету и координации бонусов, проведение коммуникации с клиентами, обеспечение рекламной поддержки Предприятия и другое

Бонус – средства Клиента, полученные им от Предприятия в результате предоставления Отсроченной скидки. 1 (один) Бонус равен 1 (одному) тенге. Бонусы не являются деньгами.

Бонусный клуб – продукт Банка, который объединяет Предприятия и позволяет обслуживать держателей карточек Банка на условиях, изложенных в настоящих Правилах.

Бонусный счет - счет, не являющийся банковским, который открывается Банком каждому Клиенту в момент эмиссии Карточки и на котором Банк ведет учет и операции по Бонусам: начисление, трату, восстановление, списание и активный остаток баланса.

Возврат покупки – безналичная операция, инициируемая Клиентом по возврату ранее купленного товара с использованием карточки, которая сопровождается возвратом денег на банковский счет клиента со счета ПТС.

Вознаграждение – Отсроченная скидка и/или Купон.

Восстановление бонусов - операция, инициируемая Банком в соответствии с Правилами, которая осуществляется в случае возврата покупки, полностью или частично оплаченной бонусами. Данная операция порождает уменьшение денежных средств на счете Партнера и зачисление бонусов на бонусный счет.

Кампания – условие предоставления Вознаграждения.

Карточка – эмитируемая Банком платежная карточка, которая позволяет клиенту осуществлять в безналичном порядке приобретение товара/услуг и совершать другие операции

Клиент – физическое лицо, держатель Карточки, заключившее с Банком договор присоединения о выдаче и обслуживании платежной карточки.

Купон – сообщение, печатаемое на чеке, предназначенное для Клиента, носящее информационный характер или указывающее на возможность получения Клиентом от Предприятия каких-либо бесплатных товаров и/или услуг, определяемых и предоставляемых Предприятием самостоятельно. Купон предоставляется при проведении Покупки с использованием Карточки за счет средств Клиента. Предприятия самостоятельно, без участия Банка, рассматривает претензии Клиентов по вопросам, связанным с Купонами (включая, но не ограничиваясь, вопросы предоставления и замены предоставленных согласно Купону товаров и/или услуг). Если в результате предоставления (либо непредоставления) Предприятием торговли/сервиса Купона (а также товаров и/или услуг по такому Купону) Клиенту будут нанесены убытки, Предприятие обязуется бесспорно и полностью возместить Банку такие убытки. Текст Купона определяется Предприятием по согласованию с Банком.

Начисление Бонусов – зачисление Бонусов на бонусный счет Клиента согласно Правилам, в том числе условиям приложения № 1 к Дополнительному соглашению к Договору присоединения эквайринга «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках Программы GO!Bonus» в результате совершенной клиентом покупки у Партнера через оборудование. Данная операция увеличивает баланс бонусов на бонусном счете и уменьшает сумму денежных средств на счете Партнера на сумму отсроченной скидки.

Отсроченная скидка – деньги (в процентном отношении от суммы транзакции), удержанные Банком из суммы, подлежащей перечислению на текущий счет Предприятия в оплату товаров/услуг, оплаченных по Карточке за счет средств Клиента.

Партнер – Предприятие, которое заключило с Банком Дополнительное соглашение к Договору присоединения эквайринга «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках Программы GO!Bonus». Действующий список Партнеров Бонусного клуба размещается на сайте halysbank.kz.

Покупка – безналичная операция инициируемая клиентом с использованием карточки по оплате товаров, работ и услуг ПТС, которая сопровождается списанием денег с банковского счета клиента на счет ПТС

Правила – правила Бонусного клуба, размещенные на сайте Банка, определяющие порядок начисления, траты, списания и восстановления Бонусов, в том числе на основании проводимых Банком и Партнером маркетинговых кампаний.

Предприятие торговли/сервиса – юридическое либо физическое лицо, занимающееся предпринимательской деятельностью без образования юридического лица, принимающее Карточки для осуществления безналичного платежа по оплате поставляемых ими товаров и/или услуг и работ.

Списание Бонусов – операция, инициируемая Банком в соответствии с Правилами, которая образуется за счет операции покупки, полностью или частично оплаченной деньгами. Данная операция порождает уменьшение бонусов на бонусном счете Клиента и зачисление денежных средств на счет партнера.

Текущий счет Партнера/ПТС – банковский текущий счет, открытый Банком, привязанный к договору Партнера/ПТС, для осуществления взаиморасчетов с Клиентами и Банком по операциям, предусмотренным законодательством Республики Казахстан, включая зачисление и списание денежных средств в виде Отложенной скидки.

Транзакция – операция, осуществляемая посредством Карточки для приобретения товаров/услуг или получения информации по карт-счету Держателя Карточки, следствием которой является дебетование или кредитование карт-счета Держателя Карточки.

Трата Бонусов – транзакция, в результате которой производится оплата товара/услуг Партнера через оборудование с использованием Бонусов. В результате совершения данной операции уменьшается сумма бонусов на бонусном счете и зачисляются денежные средства на счет партнера.

Устройство – POS-терминал Банка, имеющий специальные настройки программы лояльности для начисления и траты бонусов, установленный у Партнера.

Cashback – сумма от Банка, зачисляемая за счет средств (расходов) Банка в рамках проводимой кампании, на счет держателя платежной карточки при осуществлении им безналичных платежей с использованием платежной карточки, эмитированной Банком.

RRN (Reference number) – 12-значный уникальный номер операции в карточной системе, который необходим для идентификации транзакции.

XLS TRX id – уникальный номер операции в бонусной системе, который необходим для идентификации транзакции.

Глава 1. Введение

1. Банк создает Бонусный клуб GO!Bonus (далее – Бонусный клуб), выступая в роли организатора. Партнерами Бонусного клуба становятся Предприятия, предоставляющие бонусы (моментальные скидки, купоны и т.д.) клиентам по платежным карточкам Банка.

2. Для вступления в Бонусный клуб Предприятие заключает с Банком Дополнительное соглашение к Договору присоединения эквайринга «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках Программы GO!Bonus» и принимает данные Правила.

3. Бонусный клуб действует на территории Республики Казахстан в сети Партнеров Бонусного клуба по начислению бонусов от Предприятий и без ограничений по территориальности при начислении бонусов/Cashback от Банка. Также Бонусный клуб действует в сети поставщиков услуг в интернет банкинге для физических лиц Home Bank.

4. Бонусный клуб является бессрочной для Партнеров и Клиентов. Банк сохраняет за собой право изменить или отменить настоящие Правила, включая структуру накоплений и использования бонусов, и/или прекратить действие Бонусного клуба в целом в любое время.

5. Настоящие Правила устанавливают порядок взаимодействия Банка, Партнеров и Клиентов в рамках Бонусного клуба, а также регулируют права и обязанности Банка и Партнеров.

6. Бонусы предоставляются Партнером при совершении Клиентом транзакции с использованием платежной карточки Банка в торговой точке Партнера. Бонусы начисляются Клиенту в размере, установленном в приложении № 1 к Дополнительному соглашению к Договору присоединения эквайринга «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках Программы GO!Bonus». Бонусы не начисляются Клиенту в случае проведения транзакции за счет Бонусов.

7. Настоящие Правила являются открытой информацией и не представляют банковскую тайну. Банк предоставляет настоящие Правила для ознакомления с условиями участия в Бонусном клубе на сайте Банка.

8. Раскрытие информации не означает ее обязательного распространения через средства массовой информации.

9. Уведомления об изменениях в Бонусном клубе, становятся действительными с момента их публикации на сайте Банка, которые предоставляются Партнерам и клиентам и подразумевают ознакомление, согласие с правилами и условиями участия в Бонусном клубе в целом.

10. Все Партнеры Бонусного клуба подписывают с Банком аналогичные соглашения о предоставлении бонусов, и соглашаются с возможностью получения и использования Клиентом Бонусов у любого Партнера.

11. Партнер дает свое согласие Банку на безакцептное изъятие с банковских счетов Предприятия денег в качестве Отсроченной скидки в случае, когда это предусмотрено настоящими Правилами.

Глава 2. Права и обязанности Партнера

12. Партнер имеет право:

- 1) определить собственный вид кампании и размеры начисления бонусов в рамках предлагаемых банком видами программы лояльности;
- 2) изменить вид кампании начисления бонусов (по согласованию с Банком) с обязательным уведомлением клиентов через собственные каналы коммуникации (объявления в торговых залах);
- 3) проводить собственные акции по продвижению Бонусного клуба по согласованию с Банком;
- 4) получать маркетинговую информацию о группах клиентов (пол, возраст);
- 5) при наличии возражений по операциям начисления, зачисления и списания денег/бонусов направить в Банк запрос в письменном виде в срок не позднее десяти календарных дней от даты оспариваемой операции;
- 6) отказаться от участия в Бонусном клубе;
- 7) пользоваться правами, предусмотренными Договором присоединения эквайринга.

13. Партнер обязуется:

- 1) информировать клиентов о возможности и условиях участия в Бонусном клубе;
- 2) при покупках товаров/услуг предоставлять бонусы клиентам при расчетах посредством платежных карточек;
- 3) подключить все POS терминалы Банка к программе лояльности;
- 4) регулярно проводить обучение персонала или инициировать обучение через Бонусный клуб;
- 5) в случае изменения или дополнения условий начисления бонусов информировать клиентов о данных изменениях через собственные каналы коммуникации (объявления в торговых залах);
- 6) предоставить в Банк условия начисления бонусов и информировать Банк о внесении в данную условия изменений/дополнений;
- 7) принимать бонусы в качестве средства платежа клиентов за товар/услугу;
- 8) разместить рекламные материалы на территории торговых точек и на официальных сайтах, предварительно согласовав материал с Банком;
- 9) Партнер обязуется проводить Транзакции с использованием Карточек только через POS-терминалы, предоставленные Банком в рамках Договора присоединения эквайринга;
- 10) возмещать в безусловном порядке все расходы и судебные издержки, понесенные Банком по вине Партнера;
- 11) обязуется в случае запроса Банка предоставлять рекламную информацию о компании;
- 12) уведомлять Банк об изменении адреса, контактов и других реквизитов торговых точек в целях отражения актуальной информации о Партнере на сайте Банка <https://www.halykbank.kz/>.

Глава 3. Права и обязанности Банка

14. Банк имеет право:

- 1) отказать Партнеру в проведении расчетных операций бонусами в случаях:
 - 1) отсутствия электронного документа, подтверждающего проведение операции;
 - 2) наличия сомнения в том, что транзакция совершена клиентом;
 - 3) операция, проводимая клиентом, противоречит Правилам или порядку осуществления данной операции, установленными Банком;
 - 4) для проведения операции на Бонусном счете недостаточно бонусов;
- 2) не исполнять платежный документ Предприятия в случае обнаружения на любом этапе ошибок и неточностей, допущенных Предприятием при его оформлении, либо в случае непредставления Предприятием документов (сведений) в подтверждение основания платежа в тех случаях, когда представление таких документов (сведений) предусмотрено законодательством РК;
- 3) вносить изменения в Правила, с обязательным извещением Партнера путем опубликования информации об изменении Правил в порядке, предусмотренном п. 9 настоящих Правил;
- 4) закрыть Бонусный клуб;

5) При не начислении отсроченной скидки клиенту по техническим или другим причинам, в безакцептном порядке изымать с любых счетов Предприятия суммы Отложенной скидки (Бонуса) по операции и переводить ее на бонусный счет соответствующему держателю платежной карточки в соответствии с условиями приложения № 1 к Дополнительному соглашению к Договору присоединения эквайринга «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках Программы GO!Bonus» и Правил;

6) при не начислении или некорректном начислении Бонусов от Партнера в результате технической ошибки в программном обеспечении или в результате некорректной настройки оборудования, произвести списание денежных средств в безакцептном порядке со счета Партнера и зачислить на бонусный счет клиента Бонусы от Партнера в размере, подлежащем начислению;

7) организовать маркетинговые кампании в рамках Бонусного клуба, направленные на стимулирование продаж;

8) требовать надлежащего исполнения Партнером своих обязательств по Дополнительному соглашению к Договору присоединения эквайринга «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках Программы GO!Bonus» и по Правилам;

9) внести изменения и дополнения в рекламный материал Партнера;

10) разместить наименование, логотип Партнера в списке Партнеров на сайте Банка halukbank.kz и на других носителях информации.

15. Банк обязуется:

1) зачислять бонусы на бонусный счет, при совершении транзакций с соблюдением всех условий и правил;

2) обеспечить расходование бонусов в сети Партнеров и в сети поставщиков услуг в интернет банкинге для физических лиц Home Bank;

3) в случае реализации своего права в подпункте 6 пункта 14 настоящих Правил, Банк предоставляет Партнеру письменное уведомление с указанием даты и времени покупки, суммы покупки, зашифрованного номера карты, RRN-номера покупки, адреса и наименования магазина, суммы Бонусов, зачисленной на бонусный счет клиента, номера счета Партнера и суммы списанных денег за подписью уполномоченного лица Банка;

4) оповещать Партнеров об изменениях и дополнениях в Правилах;

5) списывать с бонусного счета клиента начисленные за покупку товара/услуги бонусы в случае возврата клиентом данного товара/услуги Партнера;

6) осуществить все расчеты с клиентом и Партнером при закрытии Бонусного клуба;

7) производить бесплатное обучение персонала Партнера на рабочем месте;

8) принять к исполнению заявления по сторнированию ошибочно зачисленных Бонусов;

9) разместить информацию о Партнере на сайте Банка;

10) в случае принятия решения о закрытии Бонусного клуба уведомить об этом Партнера не позднее, чем за 60 (шестьдесят) календарных дней до даты закрытия. При этом с момента подачи объявления о закрытии Бонусного клуба прекращаются операции по начислению бонусов.

Глава 4. Ответственность Сторон

16. Банк несет ответственность за ошибочно произведенную операцию по начислению либо списанию Бонусов. Ответственность Банка в этом случае ограничивается отменой ошибочно произведенной операции.

17. Банк не несет ответственность за:

ошибочные или мошеннические действия работников Партнера по расчету, начислению Бонусов; последствия несвоевременного обращения Партнера с заявлением о возврате ошибочно начисленных Бонусов.

18. Партнер несет ответственность:

за неисполнение/ненадлежащее исполнение требований, которые могут быть предъявлены в качестве последствий несвоевременного обращения в Банк с заявлением о возврате ошибочно начисленных Бонусов;

за не полное возмещение расходов и судебных издержек, понесенных Банком по вине Партнера.

Глава 5. Предъявление претензий и разрешение споров

19. В случае наличия возражений по начисленным и потраченным бонусам, Партнер вправе предъявить в Банк запрос в письменном виде в течение 10 (десяти) календарных дней от даты совершения операции. Если в течение указанного срока в Банк не поступят возражения по операциям, то совершенные операции считаются подтвержденными, и впоследствии претензии от Партнера по данным операциям, не подлежат рассмотрению/удовлетворению.

20. К запросу прикладываются документы по операциям по покупке товара/услуги у Партнера, которые были оформлены при совершении данной операции, для подтверждения доводов, заявленных в запросе.

21. Банк обязуется в течение 30 (тридцати) календарных дней от даты получения запроса принять меры для решения спорных вопросов.

22. Все споры и разногласия между Банком и Партнером по поводу исполнения настоящих Правил решаются путем переговоров. В случае невозможности урегулирования споров и разногласий путем переговоров спор передается в суд общей юрисдикции по месту нахождения Банка для рассмотрения в соответствии с действующим законодательством Республики Казахстан.

Глава 6. Порядок внесения изменений и дополнений в Правила

23. Внесение изменений и дополнений в настоящие Правила, производится по инициативе Банка.

24. Изменения и дополнения, вносимые Банком в настоящие Правила, вступают в силу с даты определенной Банком.

25. Любые изменения и дополнения в Правила с момента вступления их в силу равно распространяются на всех лиц, присоединившихся к Правилам, в том числе присоединившихся к Правилам ранее даты вступления изменений в силу.

26. В случае несогласия Партнера с изменениями или дополнениями, внесенными Банком в Правила, Партнер имеет право отказаться от участия в Бонусном клубе.

Глава 7. Отказ от Правил

27. Партнер имеет право отказаться от присоединения к настоящим Правилам. В этом случае Партнер обязан уведомить Банк о выходе из Бонусного клуба в срок не менее, чем за 30 (тридцать) календарных дней до даты выхода.

28. В случае отказа Партнера от участия в Бонусном клубе начисление бонусов и трата бонусов по транзакциям с использованием карточки Клиентом не производится. Клиент вправе использовать ранее полученные бонусы от данного Партнера для оплаты покупки товара/услуги с использованием платежной карточки в сети других Партнеров.

29. При расторжении Дополнительного соглашения к Договору присоединения эквайринга «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках Программы GO!Bonus» Стороны осуществляют взаиморасчеты в рамках Бонусного клуба. При этом:

1. Бонусы, ранее начисленные Партнером клиентам, не возвращаются и могут быть потрачены клиентами у любого другого Партнера;

2. при реорганизации одной из Сторон к ее правопреемнику переходят все права и обязанности.

Банковские реквизиты:

АО «Народный Банк Казахстана»

Республика Казахстан, г. Алматы, пр. Аль-Фараби, д. 40

БИН 940140000385

Тел. + 7 (727) 259-07-77 (город Алматы)

8 8000 8000 59 (по Казахстану бесплатный)

Памятка для сотрудников Партнера Бонусного клуба GO!Bonus

Памятка кассиру по эксплуатации POS - терминала

Все действия кассира по эксплуатации POS-терминала, не описанные в настоящей Памятке, выполняются кассиром в соответствии с приложениями к Договору присоединения эквайринга (Инструкция по обслуживанию держателей карточек и Инструкция по эксплуатации POS-терминала).

Кассир должен знать, что:

- в Бонусном клубе участвуют только платежные карточки Народного Банка (а также действующие карты Казкоммерцбанк);
- платежные карточки Народного Банка должны обслуживаться только посредством POS – терминала, установленного Народным Банком (также POS-терминалы установленные Казкоммерцбанком);
- держателям платежных карточек Народного Банка (а также действующие карты Казкоммерцбанк) за совершенные покупки начисляются Бонусы;
- держатели платежных карточек Народного Банка (а также действующие карты Казкоммерцбанк) могут рассчитываться за покупки накопленными Бонусами.

Перечень операций, производимых на POS – терминале в Предприятии – Партнера:

1. оплата товара (услуги) с текущего счета в карточной базе держателя платежной карточки с начислением Бонусов за приобретенный товар (услугу);
2. оплата за товар (услугу) Бонусами;
3. отмена покупки;
4. получение баланса (остатка) по бонусам.

Перечень необходимых действий для работы с бонусами:

Режим **«Покупка»** выбирается при оплате товара платежной карточкой. После выбора данного режима предлагается меню из следующих пунктов:

- Режим **«Следующий шаг»** выбирается в случае, если покупатель оплачивает товар (услугу) платежной карточкой;
- Режим **«GoCard»** выбирается, если клиент оплачивает товар (услугу) Бонусами а также для просмотра баланса бонусов. (Внимание! Необходимо разъяснить клиенту, что дополнительные Бонусы при оплате товара/услуги Бонусами не начисляются).

Режим **«Отмена»** позволяет отменить операцию «Покупка» с изъятием Бонусов с бонусного счета клиента, заработанных клиентом при приобретении товара.

Предприятие торговли (сервиса) – участник Бонусного клуба GO!Bonus определяет координатора от Предприятия (далее – координатор), ответственного за работу Партнера в Бонусном клубе, и для взаимодействия с Банком.

Что делает координатор:

1. Распространяет рекламную продукцию в Предприятия;
2. Осуществляет мониторинг наличия рекламной продукции;
3. Заблаговременно извещает Банк о потребности в рекламной продукции;
4. Размещает типовое объявление во всех торговых залах Предприятия;
5. Консультирует клиентов и новых работников по вопросам участия Партнера в Бонусном клубе.

Что делает кассир:

1. Предлагает каждому клиенту обслужиться по платежной карточке Народного Банка (а также действующими картами Казкоммерцбанк);
2. Информировать всех клиентов о возможности получения Бонусов только по карточкам Народного Банка (а также действующим картам Казкоммерцбанк);
3. Передает листовку каждому клиенту с чеком либо вкладывает листовку в пакеты с приобретенным товаром;

4. Информировать клиентов о возможности оплаты товара/услуги бонусами;
5. При оплате бонусами или по запросу клиента информировать о сумме баланса бонусного счета;

В обязательном порядке проводит транзакцию с использованием карточек Народного Банка (а также действующими картами Казкоммерцбанк) через POS терминал Народного Банка (также POS – терминалы установленные Казкоммерцбанком)

Приложение 2
к Правилам Бонусного клуба GO!Bonus
для Предприятий

Заместителю Директора Филиала АО «Народный Банк
Казахстана»

(Ф.И.О.)
От _____
(Ф.И.О.)

(должность)

Заявление на отключение от Бонусного клуба GO!Bonus

_____ (Юр. название вашей компании) просит Вас
расторгнуть Дополнительное Соглашение «О порядке обслуживания клиентов Банка в рамках
Программы GO!Bonus» № _____ от _____ и отключить от Бонусного клуба с «__» _____
20__ г.

ИИН/БИН	
Торг наименование	
Адрес торговой точки	
Номер контракта	

Выполнение всех обязательств при отключении от Бонусного клуба согласно
Дополнительному соглашению к Договору присоединения эквайринга «О порядке обслуживания
клиентов Банка в рамках Программы GO!Bonus» и Правилам Бонусного клуба гарантирую.

_____ (Дата)

(Подпись руководителя)

(Ф.И.О. руководителя)

(Должность руководителя)

МП