

## **TERMS & CONDITIONS**

### **1. DEFINITIONS**

The RHB Rewards Programme (“Programme”) is composed of:

- i. “Flight Rewards” means the transfer of Reward Points to the participating airline(s) available for, frequent flyers on such airline(s).
- ii. “Non-Flight Rewards” means all rewards, other than Flight Rewards, provided by the Programme, which includes dining, shopping, travel, annual fee waiver and On-The-Spot Redemption.
- iii. “Catalogue” means the reward redemption catalogue issued from time to time for the Programme, which will be valid for the period stated in the catalogue.
- iv. “On-The-Spot Redemption” means the on-the-spot redemption of rewards under the Programme at participating merchants’ outlet.
- v. “Quasi cash transactions” means purchase, with RHB Credit Card, transactions in stored value such as gambling transactions, wire transfer money order, traveller’s cheques and lottery tickets.
- vi. “Reward Points” means the points awarded under the RHB Credit Card product benefit and reflected in cardmembers’/cardholders’ credit card statement.
- vii. “Working day” means a day on which RHB is open for business in Kuala Lumpur.

### **2. VALIDITY OF REWARD POINTS**

<b>Type of card</b>	<b>Validity</b>
RHB Mastercard/Visa Rewards Credit Card/-i, RHB Rewards Motion Code™ Credit Card/-i	Up to 3 years from the date of earning the Reward Points
RHB Visa Infinite Credit Card, RHB Premier Visa Infinite Credit Card/-i	Evergreen Points

- i. The annual expiry date for Reward Points earned (regardless of month) will be the last day of the year according to the respective validity period of the Reward Points.
- ii. All Reward Points should be redeemed prior to expiry. The applicable expiry date will be shown in the cardmembers’ monthly credit card statement and any unused Reward Points earned and accumulated will NOT be carried forward to the following year or will be brought to the number zero upon expiry.
- iii. The validity period of any unused and expired Reward Points will NOT be extended.

### **3. ELIGIBILITY**

All RHB Mastercard/Visa Rewards Credit Card/-i, RHB Rewards Motion Code™ Credit Card/-i, RHB Visa Infinite Credit Card and RHB Premier Visa Infinite Credit Card/-i cardmembers with accounts in good standing (meaning there is no overdue payment and the card limit is not exceeded) are eligible for the Programme.

### **4. REWARD POINTS EARNED IN THE PROGRAMME**

- i. All RHB Visa and MasterCard cardmembers as determined by RHB will earn one (1) RHB Reward Point in the Programme for every RM1.00 billed to the principal and supplementary card accounts.
- ii. All retail purchases and online transactions (local & international) will be qualified for the Reward Points.
- iii. The cardmember will NOT earn Reward Points for the following: late payment charges, excess limit fee, finance charges, cash advance and quasi cash transactions, balance transfers, annual fee, early exit fees, service taxes (as determined by the Malaysian Government), e-Wallet reloads for all cards and any other transaction as determined and notified by RHB from time to time.
- iv. RHB may change the accumulation rate of one (1) Reward Point for every RM1.00 from time to time by giving prior notice of at least twenty-one (21) calendar days and stating in the notice the reason(s) for such change.
- v. Adjustments will be made to the Reward Points accrued in the cardmember’s Visa or MasterCard account if there are any credit(s) or debit(s) posted to a cardmember’s account, including and not limited to those arising from returned goods or service or from billing disputes. Any disputed transactions/billings will not be accredited with Reward Points.
- vi. Reward Points are not transferrable to any other person or entity.
- vii. Whether transactions are made in Malaysia or abroad, Reward Points will be earned on the amount debited to the cardmember’s credit card account in Ringgit Malaysia for all spendings eligible for the earning of the Reward Points.
- viii. RHB may change the number of Reward Points, where applicable, the number of Reward Points plus Ringgit values that are required to redeem any of the items in the Programme by giving prior notice of at least twenty-one (21) calendar days and stating in the notice the reason(s) for such change.

### **5. REWARD POINTS REDEMPTION**

- i. Cardmember can redeem Reward Points via On-The-Spot-Redemption, internet banking and RHB website.
- ii. All RHB Visa or MasterCard accounts must be in good standing (meaning there is no overdue payment and the card limit is not exceeded ) and not cancelled or terminated by RHB or the cardmember at the time of

- a redemption request (including a request to transfer Reward Points to the participating airlines' frequent flyer programme).
- iii. When redeeming Reward Points RHB will deduct the points earned by in order of date so that the earliest accumulated points will be redeemed first.
  - iv. Reward Points accumulated in the principal and supplementary cardmember's VISA or MasterCard card account can only be redeemed by the principal cardmember.
  - v. Upon redeeming a reward, the cardmember releases RHB from any and all liability to the cardmember or any guest of the cardmember's in respect of the redemption or use of such reward in the Programme.
  - vi. All redeemed items are not exchangeable unless items received are damaged or faulty and are reported within seven (7) days from the date the date of receipt.
  - vii. Any dispute concerning goods or services received as a reward under the Programme shall be settled between the cardmember and the service establishment, merchant and/or supplier, which supplied the goods or services, subject to terms and conditions of the service establishment, merchant and/or supplier. Such service establishment, merchant and supplier are collectively referred to as "service establishment". The terms and conditions of the service establishment can be retrieved at the service establishment's website.
  - viii. The Reward Points have no cash or monetary value.
  - ix. Any request for redemption under the Programme, once accepted by RHB, cannot be revoked or exchanged. All points/money involved in the redemption programme will not be credited back into the cardmember's account.
  - x. RHB may appoint a third party vendor(s) to handle the Programme and arrangement to deliver goods and services to cardmember. Cardmember's information such as name, delivery or billing address, contact numbers and email addresses are provided to vendor(s) for the purpose of the Programme and shall only be used for verification and fulfillment purposes. By completing the order form, the cardmember has expressly consented to RHB releasing the said information to such vendor(s) for such purpose.
  - xi. Only principal cardmembers can perform On-The-Spot Redemption.
  - xii. Supplementary cardmember is not allowed to perform On-The-Spot Redemption. It will be treated as normal retail transaction and full value of the product would be charged onto the card account.
  - xiii. If an eligible cardmember who has more than one (1) Visa or MasterCard account with RHB, voluntarily cancels any such card account and at least one Visa or MasterCard account with RHB remains, any Reward Points accrued in the Programme as a result of charges billed to the cancelled card may, by notice to the cardmember, be transferred to any remaining Visa or MasterCard account with RHB in the cardmember's name. Cardmember can transfer Reward Points from one (1) active Visa or Mastercard account to another active Visa or Mastercard account provided it is from a conventional account to another conventional account or an Islamic account to another Islamic account.
  - xiv. In the event that the cardmember's choice of colour, model or style of item is unavailable, RHB will replace it with a substitute of equal value. All items are available while stock lasts and RHB may withdraw any item shown in the Catalogue by giving prior notice of at least twenty-one (21) calendar days and stating in the notice the reason(s) for such withdrawal.
  - xv. There is NO TRIAL PERIOD FOR ALL REWARDS ITEMS REDEEMED UNDER THE PROGRAMME.
  - xvi. Products shown in the Catalogue are for illustration purposes only.
  - xvii. Prices and redemption points printed are correct at the time of printing and may be changed from time to time by RHB giving prior notice of at least twenty-one (21) calendar days and stating in the notice the reason(s) for such change.

## **6. REDEEMING NON-FLIGHT REWARDS**

- i. All rewards are subject to availability and any restrictions may apply as to where and when the rewards can be redeemed. (Please note that RHB or service establishments may impose the restrictions).
- ii. Cardmember is responsible on any additional meal, transportation or accommodation or other arrangements made in connection with any reward under the Programme.
- iii. In the event that the reward takes the form of a cash voucher, the cardmember can use RHB's Visa or MasterCard to pay the difference to the participating service establishment(s) should the purchase be in excess of the value noted on the cash voucher.
- iv. Issuance of dining, travel or hotel/resort reward voucher does not constitute a reservation with the service establishments. The cardmember is responsible for making all reservations and notifying the participating service establishments of the reward(s) he/she is going to redeem.
- v. The reward vouchers/letters of redemption are valid for use until the date specified on the rewards vouchers/letter of redemption. Any reward voucher/letter of redemption which remains unused after this date will automatically lapse and will not be replaced. The use of reward vouchers/letters of redemption are subject to the terms and conditions herein.

- vi. The reward vouchers/letters of redemption are valid for use at participating merchants under the Programme and only for the specific matter mentioned therein.
- vii. Redeemed vouchers are not exchangeable for other rewards, not refundable, not replaceable, and not transferable for cash or credit.
- viii. RHB will NOT (a) replace; or (b) place a hold or freeze status on, any misplaced, lost or stolen reward voucher, letter of redemption or ticket, which are not due to the the act, omission, default, negligence and/or misconduct on the part of RHB and/or any of its employees, representatives and agents.
- ix. RHB may cancel or extend the rewards featured in the Catalogue by giving prior notice of at least twenty-one (21) calendar days and stating in the notice the reason(s) for such cancellation or extension.

#### **7. REDEEMING FLIGHT REWARDS**

- i. Only cardmembers who have successfully registered with the participating airline's frequent flyer programme(s) will be able to redeem Flight Rewards. Cardmembers who wish to register themselves at respective airline's corporate website or completing a physical application form, which is available at the respective airline's offices or download through the respective airline's corporate website.
- ii. All Reward Points successfully converted and transferred to the participating airline's frequent flyer points/miles cannot be reversed.
- iii. It is the sole responsibility of the cardmember to ensure his/her frequent flyer membership is valid and correct.
- iv. Please allow fourteen (14) days for the conversion and transfer of RHB Reward Points to any frequent flyer award points from the date of receipt of the order form for such conversion and transfer.
- v. Cardmembers must comply with the terms and conditions of the relevant participating airlines' frequent flyer programme. Cardmembers may contact the participating airline for more information on such terms and conditions.

#### **8. DELIVERY**

- i. The service establishment's normal terms and conditions of business will cover all goods and services supplied. Except where the law provides otherwise RHB will not be responsible for the quality or suitability of the goods or services or for any delay in delivery.
- ii. Delivery of reward voucher(s) or item(s) is deemed to be made if presented at the address furnished by the cardmember in his/her redemption form, and if sent by post or courier within twenty-one (21) working days (barring any unforeseen circumstances) after posting.
- iii. Reward voucher(s) or item(s) WILL NOT be delivered to addresses bearing a Post Office Box number and/or overseas address.
- iv. If RHB attempts to re-send or redeliver the reward(s) to the cardmember and such reward(s) is again returned undelivered to RHB after the second attempt of delivery, RHB will not further attempt to send or deliver the said reward(s).
- v. If the cardmember fails to provide RHB with a valid address to accept delivery within twenty-one (21) working days from the date the reward(s) or item(s) are returned undelivered to RHB, the reward voucher(s) or item(s) and the Reward Points used to redeem the said reward(s) or item(s) will be deemed forfeited.
- vi. Any redeemed reward(s) or item(s) not received by the cardmember must be reported to RHB within thirty (30) calendar days from the date the redemption form was sent.
- vii. Proof of delivery of reward(s) or item(s) is by the way of written acknowledgement of receipt for such reward(s) or item(s) by any occupant or any recipient at the delivery address and where such address is an office, receipt by any office staff will be deemed to be the acknowledgement of the cardmember.
- viii. Cardmembers must keep the original courier consignment note, flyer and original packaging for any inquiries or claim. If there is any dispute in any reward(s) or item(s) or if any reward(s) or item(s) is/are not received, RHB, service establishment or courier company will require such original documents for investigation purposes. Failure to provide those documents may affect the investigation.

#### **9. WAIVING ANNUAL FEE AND CARD SERVICE TAX**

- i. Reward Points can be used to waive annual fee and card service tax upon renewal of the card account.
- ii. Card service tax will be imposed to credit card effective 1 September 2018, in accordance with the Service Tax Act 2018.
- iii. Waiver of annual fee and card service tax using Reward Points can be done only after the annual fee and card service tax are posted into cardmember's credit card statement.
- iv. Please allow seven (7) working days for the reversal to be reflected in the credit card account.

#### **10. VARIATION OF RULES**

- i. RHB may amend the Programme terms and conditions by giving at least twenty-one (21) calendar days' prior notice to the cardmember and stating in the notice the reason(s) for such amendment.
- ii. Any such amendment will take effect on the date stated in the notice.

- iii. RHB's failure to enforce any of these terms and conditions does not constitute a waiver of those terms and conditions by RHB.
- iv. For the full latest terms and conditions, please visit our website at [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com).

#### **11. TERMINATION**

- i. RHB may terminate the Programme by giving at least twenty-one (21) calendar days' prior notice to the cardmember and stating in the notice the reason(s) for such termination.
- ii. Termination of the Programme will take effect on the date stated in the notice. The cardmember must use any outstanding Reward Points before the termination date. All outstanding Reward Points will be automatically cancelled upon the termination date.

#### **12. GENERAL**

- i. RHB is not responsible for any claims, loss, cost, expense or damages of whatsoever nature resulting from the redemption of either Flight Rewards or Non-Flight Rewards, save where such claims, loss, cost, expense or damages is/are due to the act, omission, default, negligence and/or misconduct on the part of RHB and/or any of its employees, representatives and agents.
- ii. RHB may cancel, change or substitute any reward items featured in the Catalogue/Programme in accordance with Clause 10 above.
- iii. Suspected or actual card fraud and/or suspected or actual abuse relating to the accumulation of Reward Points in the Programme or redemption of rewards (including transfer of Reward Points to the participating airlines' frequent flyers programme), may result in forfeiture of accumulated Reward Points as well as cancellation of a cardmember's participation in the Programme.
- iv. All questions or disputes regarding the eligibility for the Programme or the eligibility for Reward Points or redemption of rewards (including transfer of Reward Points to any participating airlines' frequent flyers programme) will be determined by RHB after having taken into account the necessary documentary evidence .
- v. Reward Points accumulated will be reflected in cardmember's monthly card statement. Reward Points can only be used after entry to the card statement.
- vi. Redemption of rewards with insufficient Reward Points will not be processed.
- vii. RHB will not be responsible for any delay in the posting of the transactions and/or the accrual of Reward Points under the Programme, save where such delay is due to the act, omission, default, negligence and/or misconduct on the part of RHB and/or any of its employees, representatives and agents.
- viii. If any cardmember's Visa or MasterCard account is not in good standing (meaning there is any overdue payment or the card limit is exceeded), the cardmember's participation in the Programme may be cancelled or the Reward Points accrued in the cardmember's account may be forfeited by notice to the cardmember. A cardmember's participation in the Programme may also be cancelled and the Reward Points accrued may be forfeited due to the cardmember's failure to adhere to these terms and conditions, by notice to the cardmember.
- ix. If a cardmember cancels all principal cards from RHB or if for any reason due to the Cardmember's act, omission, default, negligence and/or misconduct, RHB cancels any principal card accounts, any Reward Points accrued to the cardmember's card account will be cancelled and will not be capable of conversion or redemption.
- x. All redemptions are subject to the accumulation of sufficient Reward Points and RHB's final acceptance. A request for redemption will be cancelled automatically if the Reward Points are insufficient for such redemption. Once RHB has accepted a redemption request, it cannot be cancelled or changed.
- xi. Reward Points earned on separate RHB credit card accounts in the cardmember's name (provided these cards are participating in the Programme) may be combined or used under the Programme.
- xii. Cardmember agrees that RHB's decision on all matters relating to the Programme shall be final, conclusive and binding against them. The decision is made based on the Programme Conditions. If there is any dispute, please refer to RHB Customer Contact Centre at 03-9206 8118. If Cardmember is not satisfied with the resolution given by RHB, please refer to Ombudsman for Financial Services (OFS) at 03-2272 2811.
- xiii. In the event of any inconsistency between these Terms and Conditions and any other brochure, marketing or promotional materials relating to the Programme, these Terms and Conditions shall prevail.

## TERMA & SYARAT

### 1. DEFINISI

Program Ganjaran RHB (“Program”) ini terdiri daripada:

- i. “Ganjaran Penerbangan” ialah penukaran Mata Ganjaran yang ditawarkan di syarikat penerbangan terpilih untuk ahli yang kerap menggunakan khidmat penerbangan.
- ii. “Ganjaran Bukan Penerbangan” ialah segala ganjaran kecuali Ganjaran Penerbangan yang disediakan oleh Program ini, termasuk menjamu selera, membeli-belah, melancong, pengecualian yuran tahunan dan Penebusan Serta-Merta.
- iii. “Katalog” ialah katalog penebusan ganjaran yang dipaparkan dari semasa ke semasa untuk Program ini, yang sah bagi tempoh yang dinyatakan dalam katalog.
- iv. “Penebusan Serta-Merta” ialah penukaran Mata Ganjaran dengan Mata Ganjaran di bawah Program di kedai peniaga terpilih.
- v. “Transaksi tunai kuasi” ialah pembelian, dengan Kad Kredit RHB, transaksi menyimpan nilai seperti transaksi perjudian, kiriman wang melalui pemindahan wayar, cek pengembara dan tiket loteri.
- vi. “Mata Ganjaran” ialah mata ditawarkan di bawah faedah produk Kad Kredit RHB dan tertera di penyata kad kredit ahli kad/pemegang kad.
- vii. “Hari bekerja” ialah hari di mana RHB buka untuk perniagaan di Kuala Lumpur.

### 2. JANGKA SAH MATA GANJARAN

Kad Kredit	Jangka Sah Tamat Mata Ganjaran
Kad Kredit/-i Mata Ganjaran Mastercard/Visa RHB, Kad Kredit/-i RHB Mata Ganjaran Motion Code™	Sehingga 3 tahun dari tarikh mendapat Mata Ganjaran
Kad Kredit Visa Infinite RHB, Kad Kredit/-i Visa Infinite RHB Premier	Sehingga kad ditamatkan atau dibatalkan

- i. Tarikh tamat tahunan untuk Mata Ganjaran yang diperolehi (tanpa mengambil kira bulan) ialah pada hari terakhir bagi tahun mengikut kesahan Mata Ganjaran Kad Kredit masing-masing.
- ii. Semua Mata Ganjaran mesti ditebus sebelum tamat tempoh. Tarikh tamat yang berkenaan akan dicatat dalam penyata bulanan ahli kad kredit masing-masing dan sebarang Mata Ganjaran yang diperolehi dan terkumpul yang belum digunakan TIDAK akan dibawa ke tahun hadapan dan akan menjadi kosong selepas tarikh tamat.
- iii. TIADA lanjutan akan diberikan untuk mata ganjaran yang telah tamat tempoh sahnya.

### 3. KELAYAKAN

Semua ahli kad Kad Kredit/-i Mata Ganjaran Mastercard/Visa RHB, Kad Kredit/-i RHB Mata Ganjaran Motion Code™, Kad Kredit Visa Infinite RHB dan Kad Kredit/-i Visa Infinite RHB Premier dengan rekod akaun yang baik (tiada bayaran lewat dan melebihi had kredit) adalah layak menyertai Program ini.

### 4. MATA GANJARAN YANG DIPEROLEHI DALAM PROGRAM

- i. Semua ahli kad RHB Visa dan MasterCard yang ditentukan dan dimaklumkan oleh RHB untuk layak dalam Program akan memperolehi satu (1) Mata Ganjaran bagi setiap RM1.00 yang dicajkan kepada akaun Kad Utama dan tambahan.
- ii. Semua pembelian runcit dan transaksi atas talian (tempatan dan antarabangsa) adalah layak untuk Mata Ganjaran.
- iii. Ahli Kad TIDAK akan memperolehi Mata Ganjaran untuk berikut: caj bayaran lewat, yuran lebih had, caj kewangan, tunai pendahuluan dan transaksi tunai kuasi, pemindahan baki, yuran tahunan, bayaran pengunduran/keluar awal, cukai perkhidmatan (seperti yang ditetapkan oleh Kerajaan Malaysia), tambah nilai e-Wallet untuk semua kad dan lain-lain urusan niaga yang ditentukan oleh RHB dari semasa ke semasa.
- iv. RHB boleh menukar kadar pengumpulan satu (1) Mata Ganjaran bagi setiap RM1.00 tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa, dengan notis terdahulu sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar dan memberikan sebab penukaran.
- v. Pelarasan akan dibuat ke atas Mata Ganjaran yang terakru dalam akaun ahli kad Visa atau MasterCard jika terdapat sebarang kredit and debit dibukukan dalam akaun ahli kad, termasuk dan tidak terhad kepada perkara seperti pemulangan barangan atau perkhidmatan dalam pertikaian bil. Sebarang transaksi/bil yang dipertikaikan tidak akan dikreditkan dengan Mata Ganjaran.
- vi. Mata Ganjaran tidak boleh dipindah milik kepada sebarang orang atau entiti.
- vii. Sama ada transaksi/bil yang dibuat di Malaysia atau di luar negara, Mata Ganjaran akan berdasarkan pada amaun Ringgit Malaysia yang didebitkan ke dalam akaun kad kredit ahli untuk semua perbelanjaan yang layak untuk Mata Ganjaran.
- viii. RHB boleh mengubah bilangan Mata Ganjaran dan jika berkenaan, bilangan Mata Ganjaran dan nilai Ringgit yang diperlukan, untuk menebus mana-mana barangan dalam Program ini dengan notis terdahulu sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar serta sebab perubahan.

## **5. PENEBUSAN MATA GANJARAN**

- i. Ahli kad boleh menebus Mata Ganjaran melalui Penebusan Serta-Merta, perbankan internet dan laman web RHB.
- ii. Semua akaun Visa dan MasterCard RHB mesti mempunyai rekod yang baik (tiada bayaran lewat dan melebihi had kredit) dan tidak dibatalkan atau ditamatkan oleh RHB atau ahli kad pada masa permintaan untuk membuat penebusan (termasuk permintaan untuk memindah Mata Ganjaran kepada syarikat penerbangan yang menyertai Program Penumpang Kerap).
- iii. Semasa menebus Mata Ganjaran, RHB akan menolak mata yang diperolehi mengikut tarikh supaya mata yang terkumpul lebih awal akan ditebus terlebih dahulu.
- iv. Mata Ganjaran yang terkumpul dalam akaun kad Visa atau MasterCard ahli kad utama dan tambahan hanya boleh ditebus oleh ahli kad utama.
- v. Sebaik sahaja penebusan dibuat, ahli kad melepaskan RHB daripada sebarang dan semua liabiliti terhadap ahli kad atau tetamu ahli kad dalam hal berkaitan penebusan atau penggunaan barangan ganjaran dalam Program ini.
- vi. Semua barang yang ditebus tidak boleh ditukar kecuali barangan yang diterima rosak atau tidak boleh digunakan dan dilaporkan dalam tempoh tujuh (7) hari dari tarikh penerimaan.
- vii. Sebarang pertikaian mengenai barang atau perkhidmatan yang diterima sebagai ganjaran di bawah Program ini akan diselesaikan antara ahli kad dan penyedia servis, peniaga dan/atau pembekal yang menawarkan barang dan perkhidmatan, tertakluk kepada terma dan syarat penyedia servis, peniaga dan/atau pembekal. Penyedia servis, peniaga dan pembekal sebegini akan dirujuk secara kolektif sebagai "penyedia perkhidmatan". Terma dan syarat penyedia perkhidmatan boleh didapati di laman web penyedia perkhidmatan.
- viii. Mata Ganjaran ini tiada nilai tunai atau nilai wang. Terma dan syarat penyedia perkhidmatan boleh didapati di laman web penyedia perkhidmatan.
- ix. Sebarang pesanan penebusan bawah Program, apabila diterima oleh RHB, tidak boleh dibatal atau ditukar. Semua mata/wang yang terlibat dalam program penebusan tidak akan dikredit balik ke dalam akaun ahli kad.
- x. RHB boleh melantik vendor pihak ketiga untuk mengendalikan Program dan pengurusan untuk menghantar barangan dan perkhidmatan kepada ahli kad. Maklumat ahli kad seperti nama, alamat bil atau penghantaran, nombor telefon dan alamat e-mel adalah disediakan kepada vendor bagi tujuan Program dan hendaklah digunakan untuk tujuan pengesahan dan memenuhi proses penghantaran barangan tersebut. Dengan melengkapkan borang pesanan, ahli kad telah bersetuju dan memberi kebenaran secara jelas kepada RHB untuk mendedahkan maklumat disebut kepada vendor berkenaan bagi tujuan Program.
- xi. Hanya ahli kad utama boleh membuat penebusan Penebusan Serta-Merta.
- xii. Ahli kad tambahan tidak boleh membuat Penebusan Serta-Merta. Ia akan dianggap transaksi runcit biasa dan nilai penuh produk akan dicajkan kepada akaun kad kreditnya.
- xiii. Jika seseorang ahli kad yang layak memiliki lebih daripada satu (1) akaun kad Visa atau MasterCard dengan RHB, secara sukarelanya membatalkan salah satu daripada akaun kad ini dan masih mengekalkan satu akaun kad Visa atau MasterCard dengan RHB, sebarang mata ganjaran yang terakru dalam Program ini akibat caj-caj yang dikenakan kepada kad yang dibatalkan, dengan notis diberikan kepada ahli kad, dipindahkan kepada akaun kad Visa atau MasterCard di RHB yang masih dimiliki atas namanya. Ahli kad boleh memindah Mata Ganjaran dari satu (1) akaun Visa atau Mastercard aktif ke akaun Visa atau Mastercard aktif yang lain dengan syarat bahawa Mata Ganjaran adalah dari akaun konvensional ke akaun konvensional lain atau akaun Islamic ke akaun Islamic lain.
- xiv. Sekiranya tiada warna, model dan gaya mengikut pilihan ahli kad, RHB akan menggantikannya dengan pengganti yang mempunyai nilai yang setara. Semua barangan tertakluk kepada ketersediaan stok dan RHB boleh menarik balik barangan yang ditawarkan dalam Katalog dengan notis terdahulu sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar serta sebab penarikan balik.
- xv. TIADA TEMPOH PERCUBAAN UNTUK SEMUA BARANGAN YANG DITEBUS DI BAWAH PROGRAM.
- xvi. Produk-produk yang terpapar dalam Katalog adalah untuk tujuan ilustrasi sahaja.
- xvii. Harga dan mata ganjaran yang dipaparkan adalah benar semasa cetakan dan tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa oleh RHB dengan notis terdahulu sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar serta sebab perubahan.

## **6. PENEBUSAN MATA GANJARAN BUKAN PENERBANGAN**

- i. Semua barangan ganjaran adalah tertakluk kepada ketersediaan dan sebarang syarat mungkin dikenakan di mana dan semasa barangan ganjaran boleh ditebuskan. (Sila ambil maklum bahawa RHB atau penyedia perkhidmatan boleh mengenakan syarat tersebut).
- ii. Sebarang makanan, pengangkutan atau penginapan tambahan atau lain-lain urusan yang dibuat berkaitan dengan mana-mana ganjaran di bawah Program adalah tanggungjawab ahli kad sendiri.

- iii. Jika ganjaran adalah berbentuk baucar tunai, ahli kad boleh menggunakan kad Visa atau MasterCard RHB untuk membayar perbezaan kepada penyedia perkhidmatan yang menyertai sekiranya nilai pembelian melebihi nilai yang tercatat dalam baucar tunai.
- iv. Pengeluaran baucar makan, perjalanan atau ganjaran hotel/resort tidak merangkumi tempahan dengan penyedia perkhidmatan. Ahli kad bertanggungjawab membuat semua tempahan dan memaklumkan penyedia perkhidmatan berkenaan atas ganjaran yang akan mereka tebus.
- v. Baucar ganjaran/surat penebusan adalah sah untuk digunakan sehingga tarikh yang dinyatakan dalam baucar ganjaran/surat penebusan. Sebarang Baucar ganjaran/surat penebusan yang tidak dipakai selepas tarikh tersebut akan luput secara automatic dan tidak akan diganti semula. Penggunaan baucar ganjaran/surat penebusan adalah tertakluk kepada terma dan syarat yang terkandung dalamnya.
- vi. Baucar ganjaran/surat penebusan hanya sah digunakan di kedai yang menyertai Program dan hanya terhad kepada perkara yang termaktub di dalamnya dan telah dimaklumkan kepada ahli kad.
- vii. Baucar Ganjaran yang ditebus tidak boleh ditukar kepada ganjaran lain, dibayar balik, diganti, dan ditukar untuk tunai atau kredit.
- viii. RHB TIDAK akan (a) mengganti; atau (b) menunda atau menahan sebarang baucar ganjaran, surat penebusan atau tiket yang disalah letak, hilang atau dicuri yang bukan disebabkan oleh kelakuan, ketinggalan, pengingkaran, kecuaihan dan/atau kesalahan tingkah laku oleh RHB dan/atau mana-mana pekerja, wakil dan ejen RHB.
- ix. RHB boleh membatalkan atau melanjutkan ganjaran yang dipaparkan dalam Katalog dengan memberi notis terdahulu sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari calendar dan menyatakan sebab pembatalan atau pelanjutan dalam notis.

## **7. PENEBUSAN GANJARAN PENERBANGAN**

- i. Hanya ahli kad yang berjaya mendaftar dengan program penumpang kerap syarikat penerbangan yang mengambil bahagian layak untuk menebus Ganjaran Penerbangan. Ahli kad yang ingin mendaftar boleh mendaftar di laman web korporat syarikat penerbangan berkenaan atau mengisi borang penyertaan, yang boleh didapati di pejabat syarikat penerbangan berkenaan atau memuat turun borang tersebut melalui laman web korporat syarikat penerbangan masing-masing.
- ii. Tiada pengembalian setelah pemindahan berjaya dibuat untuk penukaran Mata Ganjaran kepada mata ganjaran penumpang kerap.
- iii. Ia adalah tanggungjawab ahli kad untuk memastikan keahlian program penumpang kerap sendiri adalah sah dan betul.
- iv. Penukaran dan pemindahan Mata Ganjaran RHB kepada mata ganjaran penumpang kerap akan mengambil masa empat belas (14) hari mulai tarikh borang permintaan diterima.
- v. Ahli Kad adalah tertakluk kepada terma dan syarat program penumpang kerap syarikat penerbangan berkenaan. Ahli kad boleh menghubungi syarikat penerbangan mengenai informasi selanjutnya tentang terma dan syarat tersebut.

## **8. PENGHANTARAN**

- i. Terma dan syarat biasa penyedia perkhidmatan akan meliputi semua barangan dan perkhidmatan yang ditawarkan. Melainkan seperti yang ditetapkan oleh undang-undang, RHB tidak akan bertanggungjawab terhadap kualiti dan kesesuaian barangan dan perkhidmatan atau kelewatan penghantaran.
- ii. Penghantaran baucar atau barangan ganjaran akan dianggap telah dibuat jika telah diserahkan ke alamat yang diberikan oleh ahli kad dalam borang penebusannya, dan dihantar melalui pos atau perkhidmatan kurier, dalam tempoh dua puluh satu (21) hari kerja (kecuali keadaan yang tidak diduga) selepas pengiriman.
- iii. Baucar atau barangan ganjaran TIDAK AKAN dihantar ke alamat nombor Peti Surat Pejabat Pos dan/atau alamat di luar negeri.
- iv. Jika RHB cuba menghantar atau menyerahkan semula barangan ganjaran kepada ahli kad dan barangan ganjaran ini dipulangkan sekali lagi kepada RHB kerana gagal dihantar atau diserahkan selepas percubaan kali kedua, RHB tidak akan membuat percubaan lanjut untuk menghantar atau menyerahkan barangan ganjaran tersebut.
- v. Jika ahli kad gagal menyediakan kepada RHB alamat yang sah untuk menerima penghantaran dalam dua puluh satu (21) hari mulai tarikh barangan ganjaran dipulangkan kepada RHB kerana gagal dihantar, baucar dan barangan ganjaran dan Mata Ganjaran yang digunakan untuk menebus barangan ganjaran tersebut akan ditarik balik.
- vi. Sebarang barang ganjaran penebusan yang tidak diterima oleh ahli kad hendaklah dilaporkan kepada RHB dalam masa tiga puluh (30) hari dari tarikh borang penebusan dihantar.
- vii. Bukti penghantaran barangan ganjaran adalah berdasarkan pengesahan penerimaan barangan ganjaran secara bertulis oleh penghuni atau penerima di alamat penghantaran dan sekiranya alamat tersebut adalah alamat pejabat, pengesahan penerimaan oleh mana-mana kakitangan pejabat tersebut akan dianggap sebagai pengesahan oleh ahli kad.

- viii. Ahli kad mesti menyimpan nota penghantaran kurier asal, risalah dan bungkusan asal untuk sebarang pertanyaan atau tuntutan. Sekiranya berlakunya sebarang pertikaian barangan ganjaran atau barangan ganjaran tidak diterima, RHB, penyedia perkhidmatan atau syarikat kurier akan meminta dokumen asal untuk tujuan penyiasatan. Kegagalan memberi dokumen akan menjejaskan penyiasatan.

#### **9. PENGECUALIAN FI TAHUNAN DAN CUKAI PERKHIDMATAN KAD**

- i. Mata Ganjaran boleh digunakan untuk mengecualikan fi tahunan dan cukai perkhidmatan kad semasa pembaharuan akaun kad.
- ii. Cukai perkhidmatan kad akan dikenakan ke atas kad kredit mulai 1 September 2018, mengikut Service Tax Act 2018.
- iii. Pengecualian fi tahunan dan cukai perkhidmatan kad menggunakan Mata Ganjaran hanya boleh dibuat selepas fi tahunan dan cukai perkhidmatan kad dipaparkan dalam penyata kad kredit ahli kad.
- iv. Tujuh (7) hari kerja diperlukan supaya pembalikan fi tahunan dan cukai perkhidmatan dipaparkan dalam akaun kad kredit.

#### **10. VARIASI PERATURAN**

- i. RHB Berhak membatalkan atau meminda terma dan syarat Program ini dengan memberi notis sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar terlebih dahulu dan memberi sebab untuk perubahan dalam notis.
- ii. Sebarang perubahan akan berkuatkuasa pada tarikh yang ditetapkan dalam notis.
- iii. Kegagalan RHB untuk menguatkuasakan terma dan syarat tidak bermakna pengecualian terma dan syarat tersebut oleh RHB.
- iv. Sila layari laman RHB di [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com) untuk terma dan syarat terkini.

#### **11. PENAMATAN**

- i. RHB boleh menamatkan Program dengan memberi notis sekurang-kurangnya dua puluh satu (21) hari kalendar terlebih dahulu kepada ahli kad dan memberi sebab penamatan dalam notis.
- ii. Penamatan Program ini akan berkuatkuasa pada tarikh yang dinyatakan di dalam notis tersebut. Ahli kad mesti menggunakan sebarang baki Mata Ganjaran sebelum tarikh penamatan. Semua baki Mata Ganjaran akan dibatalkan secara automatik selepas tempoh penamatan.

#### **12. AM**

- i. RHB tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan, kerugian, kos, perbelanjaan atau kerosakan yang timbul dalam apa jua sifat daripada Ganjaran Penerbangan atau Ganjaran Bukan Penerbangan, kecuali tuntutan, kerugian, kos, perbelanjaan atau kerosakan itu adalah berpunca daripada kelakuan, ketinggalan, pengingkaran, kecuaihan dan/atau kesalahan tingkah laku oleh RHB dan/atau mana-mana pekerja, wakil dan ejen RHB.
- ii. RHB boleh membatalkan, meminda atau menggantikan mana-mana barangan ganjaran yang dipaparkan dalam Katalog/Program selaras dengan Fasal 10 di atas.
- iii. Penipuan kad yang disyaki atau benar; dan/atau penyalahgunaan Mata Ganjaran Program terkumpul atau penebusan ganjaran yang disyaki atau benar (termasuk pemindahan Mata Ganjaran ke mana-mana program penumpang kerap syarikat penerbangan yang mengambil bahagian), akan menyebabkan Mata Ganjaran terkumpul ditarik balik dan pembatalan penyertaan ahli kad dalam Program.
- iv. Semua pertanyaan atau pertikaian mengenai kelayakan penyertaan Program ini atau kelayakan untuk Mata Ganjaran atau penebusan ganjaran (termasuk pemindahan Mata Ganjaran ke mana-mana program penumpang kerap syarikat penerbangan yang mengambil bahagian) akan ditentukan oleh RHB setelah mengambil kira bukti ternyata berkenaan.
- v. Mata Ganjaran yang terkumpul akan dipaparkan dalam penyata bulanan kad kredit ahli kad. Mata Ganjaran hanya boleh digunakan selepas dimasukkan dalam penyata bulanan kad.
- vi. Penebusan ganjaran dengan Mata Ganjaran yang tidak mencukupi tidak akan diproses.
- vii. RHB tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang kelewatan kemasukan transaksi dan/atau tunggakan Mata Ganjaran di bawah Program, kecuali kelewatan itu adalah berpunca daripada kelakuan, ketinggalan, pengingkaran, kecuaihan dan/atau kesalahan tingkah laku oleh RHB dan/atau mana-mana pekerja, wakil dan ejen RHB.
- viii. Sekiranya rekod akaun Visa atau MasterCard ahli kad adalah tidak baik (bermaksud terdapat bayaran lewat tempoh atau melebihi had kredit), penyertaan seseorang ahli kad dalam Program mungkin akan dibatalkan atau Mata Ganjaran yang terkumpul dalam akaun kad ahli kad mungkin ditarik balik dengan notis dihantar kepada ahli kad. Penyertaan seseorang ahli kad dalam Program juga mungkin dibatalkan atau Mata Ganjaran yang terkumpul dalam akaun juga mungkin ditarik balik jika seseorang ahli kad gagal mematuhi terma dan syarat ini, dengan notis dihantar kepada ahli kad.
- ix. Jika seseorang ahli kad membatalkan semua kad utama daripada RHB atau atas apa jua sebab berpunca daripada kelakuan, ketinggalan, pengingkaran, kecuaihan dan/atau kesalahan tingkah laku ahli kad, RHB membatalkan akaun kad utamanya, sebarang Mata Ganjaran yang terkumpul dalam akaun ahli kad akan dibatalkan dan tidak boleh ditukar atau ditebus.



- x. Semua penebusan adalah tertakluk kepada pengumpulan Mata Ganjaran yang mencukupi dan penerimaan akhir RHB. Pemohonan penebusan akan dibatalkan secara automatik jika Mata Ganjaran tidak mencukupi. Sebaik sahaja pemohonan penebusan diterima oleh RHB, pemohonan tidak boleh dibatalkan atau diubah.
- xi. Mata Ganjaran yang diperolehi oleh akaun kad kredit RHB yang berlainan tetapi di bawah nama ahli kad yang sama (dengan syarat bahawa kad-kad ini adalah layak untuk Program ini) boleh digabungkan atau digunakan dalam Program ini.
- xii. Ahli kad bersetuju bahawa keputusan RHB mengenai semua perkara yang berkaitan dengan Program adalah muktamad, konklusif dan mengikat terhadap mereka. Keputusan ini adalah dibuat berdasarkan Syarat Kempen. Jika terdapat pertikaian, sila rujuk pada Pusat Perkhidmatan Pelanggan RHB di 03-9206 8118. Jika Ahli Kad tidak puas hati terhadap cara penyelesaian RHB, sila rujuk pada Ombudsman for Financial Services (OFS) di 03-2272 2811.
- xiii. Sekiranya terdapat ketidakselarasan antara Terma dan Syarat ini dengan sebarang bahan brosur, pemasaran atau promosi lain yang berkaitan dengan Program ini, Terma dan Syarat ini akan terpakai.