

## **TERMS & CONDITIONS**

### **1. DEFINITIONS**

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

- i. Flight Rewards, which means the transfer of Reward Points to the participating airline(s) available for, frequent flyers on such airline(s).
- ii. Non-Flight Rewards meaning 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, which means the RHB Rewards for Reward Points’ redemption offerings catalogue.
- iv. Closed-loop Merchant Payment Processing refer to a payment made or transacted within a specific merchant who is participated in closed loop payment processing.
- v. Catalogue validity period – 1<sup>st</sup> September 2018 to 31<sup>st</sup> August 2019.

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

Type of card	Validity
Platinum	3 years
Visa Infinite, Premier Visa Infinite	Evergreen Points

- i. The annual expiry date for Reward Points earned (regardless of month) shall be the last day of the year according to the respective Credit Card Reward Points validity.
- 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. There will be NO EXTENSION PERIOD OR TIME FRAME given to any unused and expired Reward Points.

### **3. ELIGIBILITY**

All Personal, Corporate Staff and Company cardmembers with accounts in good standing (currently not overdue in payment or exceeded limit) are eligible for the Programme. Corporate cardmembers standalone private label cardmembers as so determined by RHB Bank Berhad/ RHB Islamic Bank Berhad (“RHB”) are excluded from the Programme.

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

- i. All RHB Visa and MasterCard cardmembers (except RHB Debit Card and Platinum Business Visa/MasterCard Card) and cardmembers of other cards as determined by RHB at its discretion will earn one (1) RHB Reward Point in the Programme for every RM1.00 billed to the PRINCIPAL and supplementary card accounts subject to the exclusion listed below. All retail transactions will be qualified for the RHB Reward Points. 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), transactions performed at the petrol stations and others as determined by RHB.
- ii. The accumulation rate of one (1) RHB Reward Point for every RM1.00 may be subjected to change from time to time with prior notice as determined by RHB.
- iii. Adjustments will be made to the RHB 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 those arising from returned goods or service or from billing disputes. Any disputed transactions/billings will not be accredited with Reward Points.
- iv. 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 eligible spending.
- v. RHB reserves the right to change, at any time with prior notice, 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.

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

- i. All RHB Visa or MasterCard accounts must be in good standing (not overdue in payment or exceeded limit) 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 Programmes).
- ii. 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.
- iii. Reward Points accumulated in the principal and supplementary cardmember’s VISA or MasterCard card account can only be redeemed by the PRINCIPAL Cardmember for the RHB Rewards Programme.
- iv. 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.
- v. 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. Request otherwise will not be entertained.

- vi. Any dispute concerning goods or services received as a reward under the Programme shall be settled between the cardmember and the service establishment and/or supplier, which supplied the goods or services (service establishment and supplied the goods or services shall be collectively referred to herein as service establishment or service establishments). RHB shall bear no responsibility for resolving such disputes or for the dispute itself.
- vii. The Reward Points earned in the Programme have no cash or monetary value.
- viii. Redemption Programme orders, once accepted by RHB, cannot be revoked, cancelled, returned or exchanged. All points/money involved in the redemption programme will not be credited back into the cardmember's account.
- ix. RHB hereby reserves the right to appoint a third party vendor(s) to handle the Rewards Programme and arrangement to deliver goods and services to you. Cardmember's information such as name, delivery or billing address, contact numbers and email addresses are provided to vendor(s) for the purpose of Rewards Programme and shall only be used for verification and fulfillment purposes. By completing the order form, the cardmember has expressly agreed and consent to RHB to release the said information for the purpose of Reward Programme.
- x. Only Principal cardmembers can redeem On-The-Spot at participating merchants' outlet.
- xi. 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 credit card account.
- xii. 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 points accrued in the Programme as a result of charges billed to the cancelled card may be at RHB's discretion, be transferred to any remaining Visa or MasterCard account with RHB in his or her name.
- xiii. 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 reserves the right to withdraw any item shown in the catalogue at any time.
- xiv. Items accepted in good condition are strictly non-returnable and non-exchangeable. In the event there is a manufacturing defect, cardmembers must return the said item to the vendor within seven (7) days upon receipt.
- xv. There is NO TRIAL PERIOD FOR ALL REWARDS ITEMS REDEEMED UNDER THE RHB Rewards Programme.
- xvi. Products shown are for illustration purposes only.
- xvii. Prices and redemption points printed are correct at the time of printing and are subject to change from time to time.

## **6. REDEMING 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. Any additional meal, transportation or accommodation or other arrangements made in connection with any reward will be the sole responsibility of the cardmember.
- 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) they are 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. If it remains unused after this date, they 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 RHB Loyalty & Rewards Programme and only for the specific matter mentioned therein. All rewards are subject to availability and any restrictions may apply as to where and when the reward can be redeemed.
- vii. Redeemed vouchers are not exchangeable for other rewards, not refundable, not replaceable, and not transferable for cash or credit under any circumstances.
- viii. RHB will NOT (a) replace; (b) assist a cardmember by placing a hold or freeze status on any misplaced, lost or stolen reward voucher(s) or ticket(s) under any circumstances.
- ix. Any claims of non-receipt of the reward item(s) redeemed from the RHB Rewards Programme have to be reported officially to RHB within thirty (30) days from the date the redemption is made from RHB, officially processed by RHB and confirmed by RHB. Thereafter RHB will NOT (a) replace; (b) assist a cardmember on redemption item(s) not received, lost, stolen or misplaced under any circumstances whatsoever determined by RHB.

- x. Any claims, report or complains of damaged rewards received by cardmember(s) must be reported to RHB within seven (7) days from the date the item(s) is received by the cardmember(s). Thereafter RHB will NOT (a) replace; (b) assist a cardmember on redemption item(s) not received, lost, damaged, faulty or misplaced under any circumstance whatsoever so determined by RHB.
- xi. Full waiver of the annual fee will be carried out upon renewal of the PRINCIPAL card and supplementary card account.
- xii. RHB reserves the right to cancel or extend the rewards featured in this catalogue.

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

- i. Only those cardmembers who have successfully registered with the participating airlines/airline's Frequent Flyer Programme(s) will be able to redeem Flight Rewards.
- ii. Cardmembers who wish to register may do so by completing a physical application form, which is available at the respective airline's offices or download through their corporate website.
- iii. There shall be no reversion upon the successful conversion and transfer to the RHB Reward Points to all the participating airline(s) Frequent Flyer points/miles.
- iv. It is the sole responsibility of the cardmember to ensure their Frequent Flyer membership is valid and correct.
- v. 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.
- vi. Cardmembers are subject to and must comply with the terms and conditions of the relevant participating airlines' Frequent Flyer Programme that in turn will be governed by the terms and conditions, rules, regulations, policies and procedures (Programme rules) of the airline.

#### **8. REDEEMING AIR ASIA E-GIFT VOUCHER**

- i. Cardmember's email address for AirAsia E-Gift Voucher redemption is mandatory. Cardmembers are responsible to provide valid email address to receive AirAsia E-Gift Voucher. Redemption will not be processed if cardmember does not provide email address in the redemption form.
- ii. Cardmembers will first receive an email notification from AirAsia to validate their e-voucher before they are allowed to use it.
- iii. Once e-voucher is validated, the cardmember will receive another email of confirmation with E-Gift Voucher number and expiry date. There is no extension of expiry date. Once E-Gift Voucher has expired, it is deemed null and void.
- iv. Cardmembers can utilize the voucher at the payment page of AirAsia flight booking system. If cardmember is not an AirAsia member, cardmember is required to sign up as a member. Cardmembers have to select E-Gift Voucher for payment, balance top up with credit card or direct debit. Any unused amount in E-Gift Voucher shall be forfeited.
- v. AirAsia E-Gift Voucher is valid for a period of six (6) months from the issuance date. Notwithstanding the foregoing, AirAsia Gift Voucher can be used to book for travel up to twelve (12) months from the issuance date provided the voucher is purchased within the aforementioned six (6) months validity period.
- vi. The validity of the AirAsia E-Gift Voucher shall not be extended under any circumstances.
- vii. At this moment; only AirAsia flights and services like pre book meal, hot seat, and baggage can be paid using E-Gift Voucher.
- viii. Cardmembers are allowed to use up to maximum of five (5) AirAsia E-Gift Voucher per booking.

#### **9. DELIVERY**

- i. The manufacturer or supplier'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) shall be deemed to be made if presented at the address furnished by the cardmember in his 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 shall 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) is returned undelivered to RHB, the reward voucher(s) or item(s) and the Reward Points used to redeem the said reward(s) shall be deemed forfeited and RHB shall not be obliged to reinstate such Reward Points to the cardmember.
- vi. If redeemed item did not reach cardmember within reasonable period, cardholder must report to RHB within thirty (30) days from the date the redemption form was sent/ processed. Otherwise requests will not be entertained.

- vii. Proof of delivery of reward voucher(s) or item(s) is by the way of written acknowledgement of receipt for such reward(s) by occupants or any recipient at the delivery address and where such address is an office, receipt by any office staff shall be deemed to be the acknowledgement of the cardmember and RHB assumes no responsibility thereafter.
- viii. In the event of a dispute/non-received/missing items or vouchers, cardmembers must keep the original courier consignment note, flyer and original packaging for any inquiries or claim. Any investigation by the Bank, supplier or courier company will require the original documents and failing to provide those documents will result in no investigation and points/vouchers/items redeemed will not be reinstated to cardmember.

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

- i. RHB reserved the right to cancel or amend the Programme terms and conditions at any time with twenty-one (21) calendar days' prior notice given by Short Message System ("SMS") or electronic email or website or any other means of communication that may be deemed appropriate by RHB.
- ii. RHB's failure to enforce particular terms and conditions does not constitute a waiver of those terms and conditions by RHB.
- iii. For the full latest terms and conditions and latest upgraded/replacement models, please visit our website at [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com)

#### **11. TERMINATION**

- i. RHB can suspend or terminate the Programme at any time if deems necessary. In such case, RHB shall give twenty-one (21) working days' prior written notice to the PRINCIPAL cardmembers in the manner it deems appropriate.
- ii. Termination of the Programme will take effect on the date stated in the notice. The cardmember must use any outstanding points within twenty-one (21) days of the termination date. All outstanding points will be automatically cancelled upon the expiry of the twenty-one (21) days period.

#### **12. GENERAL**

- i. RHB assumes no responsibility for any claims, lost, cost, expense or damages of whatsoever nature resulting from the redemption of either Flight or Non-Flight Rewards.
- ii. RHB Berhad (RHB) reserves the right to cancel, change or substitute any reward items featured in the catalogue/programme at any time if it deems necessary.
- 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 of the Programme or the eligibility of points of accrual or redemption of rewards including transfer of points to participating airlines' Frequent Flyers Programme, will be determined by RHB at its sole discretion.
- 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 that are done during the Programme.
- viii. If any cardmember's Visa or MasterCard account is not in good standing (overdue payment or exceeded limit), the cardmember's participation in the Reward Programme may be cancelled or points accrued in the cardmember's account may be forfeited. A cardmember's participation in the Programme may also be cancelled and points accrued may be forfeited due to the cardmember's failure to adhere to these terms and conditions governing the card account.
- ix. If a cardmember cancels all PRINCIPAL cards from RHB or if for any reason, RHB cancels any PRINCIPAL card accounts, any points accrued to the cardmember's 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. Orders will be cancelled automatically in the event of insufficient points. Once RHB has accepted a redemption order, 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 use under the Programme.
- xii. All redemption for On-The-Spot redemption will be subject to RHB On-The-Spot Redemption Terms & Conditions which are available at [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com).

## TERMA & SYARAT

### 1. DEFINISI

Program Ganjaran RHB ("Program") ini terdiri daripada:

- i. Ganjaran Penerbangan, iaitu penukaran Mata Ganjaran yang ditawarkan di syarikat penerbangan terpilih untuk ahli yang kerap menggunakan khidmat penerbangan.
- ii. Ganjaran Bukan Penerbangan iaitu 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, iaitu catalog yang memaparkan Ganjaran RHB yang boleh ditebus.
- iv. Pemprosesan Pembayaran Pedagang Gelung-tertutup merujuk kepada bayaran yang dibuat atau diurusniagakan dalam saudagar tertentu yang mengambil bahagian dalam proses pembayaran pedagang gelung-tertutup.
- v. Jangka sah katalog – 1 September 2018 sehingga 31 Ogos 2019.

### 2. JANGKA SAH MATA GANJARAN

Kad Kredit	Jangka Sah Tamat Mata Ganjaran
Platinum	3 tahun
Visa Infinite, Premier Visa Infinite	Tiada Tarikh Luput

- 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 TEMPOH LANJUTAN ATAU RANGKA MASA akan diberikan untuk mata ganjaran yang telah tamat tempohnya.

### 3. KELAYAKAN

Semua Ahli Kad Peribadi, Staf Korporat dan Syarikat dengan rekod yang baik (tiada bayaran lewat atau melebihi had kredit) adalah layak menyertai Program ini. Ahli kad korporat label persendirian seperti yang ditentukan oleh RHB Bank Berhad/ RHB Islamic Bank Berhad ("RHB") adalah dikecualikan daripada Program ini.

### 4. MATA GANJARAN YANG DIPEROLEHI DALAM PROGRAM

- i. Semua ahli kad RHB Visa dan MasterCard (kecuali Kad Debit dan Kad Visa/MasterCard Platinum Business) serta mana-mana kad yang ditentukan oleh RHB atas budi bicaranya akan memperolehi satu (1) Mata Ganjaran RHB dalam Program ini bagi setiap RM1.00 yang dicajkan kepada akaun Kad UTAMA dan tambahan dan tertakluk kepada pengecualian seperti yang tersenarai berikut. Semua transaksi runcit layak memperolehi Mata Ganjaran RHB. Ahli Kad TIDAK akan memperolehi Mata Ganjaran untuk berikut: Caj Bayaran Lewat, Yuran Lebih Had, Caj Kewangan, Tunai Pendahuluan dan Tunai Kuasi, Pemindahan Baki, Yuran Tahunan, Bayaran Pengunduran/Keluar Awal, Cukai Perkhidmatan (seperti yang ditetapkan oleh Kerajaan Malaysia), Transaksi di stesen petrol dan lain-lain urusan niaga yang ditentukan oleh RHB.
- ii. Kadar Pengumpulan satu (1) Mata Ganjaran bagi setiap RM1.00 tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa, dengan notis terdahulu, seperti yang ditentukan oleh RHB.
- iii. Pelarasan akan dibuat ke atas Mata Ganjaran RHB yang terakru dalam akaun ahli kad Visa atau MasterCard jika terdapat sebarang kredit and debit dibukukan dalam akaun ahli kad, termasuk perkara seperti pemulangan barangan atau perkhidmatan dalam pertikaian mengenai bil. Sebarang transaksi/bil yang dipertikaikan tidak akan dikreditkan dengan Mata Ganjaran.
- iv. 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.
- v. RHB berhak mengubah, pada bila-bila masa dengan notis terdahulu, bilangan Mata Ganjaran dan di mana yang berkenaan, bilangan Mata Ganjaran dan nilai Ringgit yang diperlukan untuk menebus mana-mana barangan dalam Program ini.

### 5. PENEBUSAN MATA GANJARAN

- i. Semua akaun Visa dan MasterCard RHB mesti mempunyai rekod yang baik (tiada bayaran lewat atau 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 penerbangan yang menyertai Program Penumpang Kerap).
- ii. Semasa menebus Mata Ganjaran, RHB akan menolak mata yang diperolehi mengikut tarikh supaya mata yang terkumpul lebih awal akan ditebus terlebih dahulu.
- iii. Mata Ganjaran yang terkumpul dalam akaun kad Visa atau MasterCard ahli kad utama dan tambahan hanya boleh ditebus oleh Pemegang Kad UTAMA Program Ganjaran RHB.

- iv. 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.
- v. 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. Jika tidak permintaan tidak akan dilayan.
- vi. Sebarang pertikaian mengenai barang atau perkhidmatan yang diterima sebagai ganjaran di bawah Program ini akan diselesaikan antara ahli kad dan penyedia servis dan/atau pembekal yang menawarkan barang dan perkhidmatan (penyedia perkhidmatan atau pembekal yang menawarkan barang dan perkhidmatan akan dirujuk secara kolektif di sini sebagai penyedia perkhidmatan atau penyedia-penyedia perkhidmatan). RHB tidak bertanggungjawab menyelesaikan pertikaian atau bertanggungjawab terhadap apa-apa pertikaian.
- vii. Mata Ganjaran yang diperolehi dalam Program ini tiada nilai tunai atau nilai wang.
- viii. Pesanan Program Penebusan, apabila diterima oleh RHB, tidak boleh ditarik balik, dibatalkan, dipulangkan atau ditukar. Semua mata/wang yang terlibat dalam Program Penebusan tidak akan dikreditkan balik ke dalam akaun ahli kad.
- ix. RHB dengan ini mempunyai hak untuk melantik vendor pihak ketiga untuk mengendalikan Program Ganjaran dan pengurusan untuk menghantar barangan dan perkhidmatan kepada anda. Maklumat Ahli Kad seperti nama, alamat bil atau penghantaran, nombor telefon dan alamat e-mel adalah disediakan kepada vendor bagi tujuan Program Ganjaran 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 tersebut bagi tujuan Program Ganjaran.
- x. Hanya pemegang kad Utama boleh membuat penebusan Program Penebusan Serta-Merta di kedai pedagang yang menyertai Program tersebut.
- xi. 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.
- xii. Jika seseorang ahli kad yang layak memiliki lebih daripada satu (1) akaun kad Visa atau MasterCard dengan RHB, secara sukarela 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, mungkin atas budi bicara RHB, dipindahkan kepada akaun kad Visa atau MasterCard di RHB yang masih dimiliki atas namanya.
- xiii. Sekiranya tidak terdapat 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 berhak untuk menarik balik barangan yang ditawarkan dalam katalog pada bila-bila masa.
- xiv. Barangan yang diterima dalam keadaan yang baik tidak boleh dipulangkan atau ditukar semula. Jika terdapat kecacatan perkilangan, ahli kad mesti mengembalikan barangan tersebut kepada pembekal dengan kos ditanggungnya sendiri, tidak rosak dan dalam bungkusannya yang asal untuk penggantian. Semua barangan yang gagal berfungsi mesti dikembalikan kepada pembekal dalam tempoh tujuh (7) hari selepas penerimaan.
- xv. TIADA TEMPOH PERCUBAAN untuk semua barangan ganjaran yang ditebus di bawah Program Ganjaran RHB.
- xvi. Produk-produk yang terpapar adalah untuk tujuan ilustrasi sahaja.
- xvii. Harga dan mata ganjaran yang dipaparkan adalah benar semasa cetakan dan tertakluk kepada perubahan dari semasa ke semasa.

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

- i. Semua Mata Ganjaran tertakluk kepada ketersediaan dan sebarang syarat mungkin dikenakan ke atas tempat dan tempoh ganjaran boleh ditebus. (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 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 dikira sebagai tempahan dengan pertubuhan perkhidmatan. Ahli kad bertanggungjawab membuat semua tempahan dan memaklumkan pertubuhan perkhidmatan yang mengambil bahagian atas ganjaran yang akan mereka tebus.
- v. Baucar Ganjaran/Surat Penebusan sah untuk digunakan sehingga tarikh yang dinyatakan dalam Baucar Ganjaran/Surat Penebusan. Jika ia masih belum digunakan selepas tarikh tersebut, ia akan luput secara

- automatik dan tidak akan diganti semula. Penggunaan Baucar Ganjaran/Surat Penebusan tertakluk kepada terma dan syarat yang terkandung dalamnya.
- vi. Baucar Ganjaran/Surat Penebusan hanya sah digunakan di rakan dagangan yang menyertai Program Kesetiaan & Ganjaran RHB dan hanya terhad kepada perkara yang termaktub di dalamnya. Semua ganjaran adalah tertakluk kepada ketersediaan dan sebarang syarat yang mungkin dikenakan ke atas tempat dan tempoh ganjaran boleh ditebus.
  - vii. Baucar Ganjaran yang ditebus tidak boleh ditukar untuk ganjaran lain, tidak boleh dibayar balik, diganti, dipindah milik atau ditukar untuk tunai atau kredit dalam apa jua keadaan.
  - viii. RHB TIDAK akan (a) mengganti; atau (b) membantu ahli kad dengan menunda atau menahan sebarang Baucar Ganjaran atau tiket yang disalah letak, hilang atau dicuri dalam apa jua keadaan.
  - ix. Sebarang tuntutan atas kegagalan menerima ganjaran yang ditebus daripada Program Ganjaran RHB mesti dilaporkan secara rasmi kepada RHB dalam masa tiga puluh (30) hari mulai tarikh penebusan dibuat di RHB, diproses secara rasmi oleh RHB dan disahkan oleh RHB. Sesudah itu, RHB TIDAK akan (a) mengganti; atau (b) membantu ahli kad dalam perihal barangan ganjaran yang tidak diterima, hilang, dicuri atau disalah letak dalam apa jua keadaan seperti yang ditentukan oleh RHB.
  - x. Sebarang tuntutan, laporan atau aduan kerosakan mengenai barangan yang diterima oleh ahli kad mesti dibuat kepada RHB dalam masa tujuh (7) hari mulai tarikh barangan diterima. Selepas tarikh tersebut, RHB TIDAK akan (a) mengganti; atau (b) membantu ahli dalam perihal barangan ganjaran yang tidak diterima, hilang, rosak, gagal berfungsi atau disalah letak dalam apa jua keadaan yang ditentukan oleh RHB.
  - xi. Pengecualian penuh yuran tahunan akan dibuat semasa pembaharuan akaun kad UTAMA dan kad tambahan.
  - xii. RHB berhak membatalkan atau melanjutkan ganjaran yang terkandung dalam katalog ini.

## **7. PENEBUSAN GANJARAN PENERBANGAN**

- i. Hanya ahli kad yang berjaya mendaftar dengan Program Penumpang Kerap sistem/sistem-sistem penerbangan boleh menebus Ganjaran Penerbangan.
- ii. Ahli Kad yang ingin mendaftar boleh berbuat demikian dengan melengkapkan borang penyertaan yang boleh didapati di pejabat-pejabat sistem penerbangan atau muat turun borang tersebut daripada laman korporat masing-masing.
- iii. Tiada pengembalian setelah pemindahan berjaya dibuat untuk penukaran Mata Ganjaran RHB kepada mata ganjaran penumpang kerap.
- iv. Ia adalah tanggungjawab Ahli Kad untuk memastikan keahlian Program Penumpang Kerap sendiri adalah sah dan betul.
- v. Penukaran dan pemindahan Mata Ganjaran RHB kepada mata ganjaran penumpang kerap akan mengambil masa empat belas (14) hari mulai tarikh borang permintaan diterima.
- vi. Ahli Kad adalah tertakluk kepada terma dan syarat, peraturan, polisi dan prosedur (Peraturan Program) sistem penerbangan tersebut.

## **8. PENEBUSAN BAUCAR E-HADIAH AIRASIA.**

- i. Alamat e-mel ahli kad untuk penebusan Baucar E-Hadiah AirAsia ("Baucar E-Hadiah") adalah wajib. Ahli kad bertanggungjawab menyediakan alamat e-mel yang sah untuk menerima Baucar E-Hadiah. Penebusan tidak akan diproses jika ahli kad gagal menyediakan alamat e-mel yang sah dalam borang penebusan.
- ii. Ahli kad akan menerima notis e-mel daripada AirAsia terlebih dahulu untuk mengesahkan Baucar E-Hadiah sebelum ia boleh digunakan.
- iii. Sesudah Baucar E-Hadiah disahkan, ahli kad akan menerima e-mel pengesahan dengan nombor dan tarikh tamat Baucar E-Hadiah. Tiada lanjutan untuk tarikh tamat. Sesudah Baucar E-Hadiah luput, ia dianggap batal dan tidak sah.
- iv. Ahli kad boleh menggunakan baucar pada laman pembayaran sistem penempahan penerbangan AirAsia. Jika ahli kad bukan seorang ahli AirAsia, ahli kad dikehendaki mendaftar sebagai ahli. Ahli kad mesti memilih Baucar E-Hadiah untuk pembayaran, menyelesaikan bakinya dengan kad kredit atau debit langsung. Sebarang amaun yang belum digunakan dalam Baucar E-Hadiah akan dilucutkan.
- v. Baucar E-Hadiah sah untuk enam (6) bulan mulai tarikh ia diterbitkan. Walau apa pun yang disebut diatas, Baucar E-Hadiah boleh digunakan untuk menempah penerbangan sehingga dua belas (12) bulan mulai tarikh terbitan dengan syarat baucar dibeli dalam tempoh sah enam (6) bulan yang disebut di atas.
- vi. Kesahan Baucar E-Hadiah tidak akan dilanjutkan di bawah sebarang keadaan.
- vii. Pada ketika ini, hanya penerbangan AirAsia dan lain-lain perkhidmatan seperti makanan pra-tempah, tempat duduk terpilih dan bagasi boleh dibayar dengan Baucar E-Hadiah.
- viii. Ahli kad dibenarkan menggunakan sehingga maksimum lima (5) keeping Baucar E-Hadiah.

## **9. PENGHANTARAN**

- i. Terma dan syarat biasa perniagaan pengilang dan pembekal 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 dan RHB tidak akan mengembalikan semula Mata Ganjaran ini kepada ahli kad.
  - vi. Jika barang yang ditebus tidak sampai kepada ahli kad dalam tempoh yang munasabah, ahli kad mesti melaporkan kepada RHB dalam masa tiga puluh (30) hari dari tarikh borang penebusan dihantar/ diproses. Jika tidak permintaan tidak akan dilayan.
  - vii. Bukti penghantaran baucar atau barangan ganjaran adalah berdasarkan pengesahan penerimaan baucar atau barangan ganjaran secara bertulis oleh penghuni di alamat penghantaran dan sekiranya alamat tersebut adalah alamat pejabat, oleh mana-mana kakitangan pejabat tersebut. Pengesahan tersebut akan dianggap sebagai pengesahan oleh pemegang kad dan RHB tidak akan bertanggungjawab selepasnya.
  - viii. Sekiranya berlaku pertikaian / perkara bukan diterima / hilang atau baucar, ahli kad mesti menyimpan kertas yang asal kurier konsainan, risalah dan bungkusan asal untuk sebarang pertanyaan atau tuntutan. Apa-apa penyiasatan oleh Bank, pembekal atau kurier syarikat akan memerlukan dokumen-dokumen asal dan gagal untuk menyediakan dokumen-dokumen akan menyebabkan tiada siasatan dan mata / baucer / barangan yang ditebus tidak boleh diminta semula kepada ahli kad.

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

- i. RHB Berhak membatalkan atau meminda terma dan syarat Program ini dari semasa ke semasa dengan memberi notis dua puluh satu (21) hari kalendar terlebih dahulu melalui Khidmat Pesanan Ringkas Short Messages System ("SMS"), mel elektronik atau laman web RHB atau apa-apa cara komunikasi lain yang dianggap wajar oleh RHB.
- ii. Kegagalan RHB untuk menguatkuasakan terma dan syarat tertentu tidak bermakna penepian terma dan syarat tersebut.
- iii. Untuk terma dan syarat terkini dan menaik taraf terbaru/penggantian barangan ganjaran, layari laman RHB di [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com)

#### **11. PENAMATAN**

- i. RHB boleh menggantung atau menamatkan Program ini pada bila-bila masa jika dianggap perlu. Dalam kes begini, RHB akan memberi notis dua puluh satu (21) hari kerja terlebih dahulu kepada ahli kad UTAMA dalam cara yang dianggap sesuai oleh RHB.
- ii. Penamatan Program ini akan berkuat kuasa pada tarikh yang dinyatakan di dalam notis tersebut. Ahli kad mesti menggunakan sebarang baki Mata Ganjaran dalam tempoh dua puluh satu (21) hari sebelum tarikh penamatan. Semua baki Mata Ganjaran akan dibatalkan secara automatic selepas tempoh dua puluh satu (21) hari tarikh penamatan.

#### **12. AM**

- i. RHB tidak akan bertanggungjawab terhadap sebarang tuntutan, kerugian, kos, perbelanjaan atau sebarang kemungkinan yang timbul akibat penebusan ganjaran Penerbangan atau Bukan Penerbangan.
- ii. RHB Bank Berhad (RHB) berhak membatalkan, meminda atau menggantikan mana-mana barang ganjaran yang dipaparkan dalam katalog/program pada bila-bila masa.
- iii. Pemalsuan yang disyaki atau terbukti dan/atau penyalahgunaan yang disyaki atau terbukti mengenai pengumpulan atau penebusan Mata Ganjaran Program termasuk pemindahan Mata Ganjaran kepada Program Penumpang Kerap sistem penerbangan yang menyertai, mungkin menyebabkan Mata Ganjaran yang terkumpul dilucut hak dibatalkan dan pembatalan kelayakan penyertaan ahli kad dalam Program tersebut.
- iv. Semua soalan atau pertikaian mengenai kelayakan menyertai Program ini, akuan atau penebusan mata ganjaran termasuk pemindahan mata ganjaran ke Program Penumpang Kerap sistem penerbangan yang menyertai adalah ditentukan oleh RHB mengikut budi bicaranya.
- 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 memasukkan urusniaga/transaksi dan/atau akruan Mata Ganjaran sepanjang Program ini.
- viii. Sekiranya rekod akaun seseorang ahli kad Visa atau MasterCard tidak baik (bayaran lewat tempoh atau melebihi had kredit), penyertaan seseorang ahli kad dalam Program Ganjaran mungkin dibatalkan atau mata ganjaran yang terkumpul dalam akaun mungkin dilucut hak dibatalkan. Penyertaan seseorang ahli kad dalam Program juga mungkin dibatalkan atau mata ganjaran yang terkumpul dalam akaun juga mungkin dilucut hak dibatalkan jika seseorang ahli kad gagal mematuhi terma dan syarat Program ini serta terma dan syarat yang berkuat kuasa terhadap akaun ahli kad.
- ix. Jika seseorang ahli kad membatalkan semua kad UTAMA daripada RHB, atau atas apa jua sebab, 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. Pesanan akan dibatalkan secara automatik jika mata ganjaran tidak mencukupi. Sebaik sahaja RHB menerima pesanan penebusan, ia tidak boleh dibatalkan atau diubah.
- xi. Mata Ganjaran yang diperolehi oleh akaun-akaun Kad Kredit RHB yang berlainan tetapi dimiliki atas nama yang sama (dengan syarat bahawa kad-kad ini menyertai Program ini) boleh digabungkan untuk digunakan dalam Program ini.
- xii. Semua penebusan untuk menebus On-The-Spot akan tertakluk kepada RHB Penebusan Terma & Syarat On-The-Spot yang boleh didapati di [www.rhbgroup.com](http://www.rhbgroup.com)