

# Вопросы и ответы

## Как стать участником?

### 1. Как стать участником Программы Buy&Fly Premium Rewards?

Участником Программы можно стать открыв дебетовую карту MasterCard Buy&Fly Rewards (далее – Карта) одним из удобных для вас способом:

- обратившись в отделение Банка
- заполнив онлайн-заявку на сайте Банка (если вы уже являетесь клиентом банка)
- обратившись в контактный центр (если вы уже являетесь клиентом банка)

Регистрация в программе происходит автоматически после открытия карты.

### 2. Подключение и участие в Программе бесплатное?

Да, участие в Программе является бесплатным и не предполагает наличия вступительных взносов или каких-либо дополнительных комиссий. Просто оплачивайте покупки вашей Картой и накапливайте мили! Комиссия за обслуживание карты взимается согласно Тарифам по обслуживанию банковских карт.

### 3. Что делать, если я больше не хочу быть участником Программы?

Если вы больше не хотите быть участником Программы, необходимо обратиться в ближайшее отделение Банка и написать заявление о закрытии Карты.

### 4. Можно ли подать заявку на карту онлайн?

Да, вы можете оформить заявку на дебетовую Карту онлайн. Для этого вам необходимо заполнить онлайн форму на сайте Банка ([https://www.raiffeisen.ru/retail/cards/debit/new/request\\_auth/](https://www.raiffeisen.ru/retail/cards/debit/new/request_auth/)).

### 5. Как мне зайти в свой Личный кабинет на сайте программы?

Войти в Личный кабинет вы можете по ссылке

<https://loyaltygateway.com/rewards/phoenix/raiffeisenbanktravelrewards> после открытия Карты. Для входа в Личный кабинет необходимо ввести номер вашей Карты и вашу дату рождения.

## Начисление миль

### 6. Мили начисляются только за оплату услуг для путешествий?

Нет, мили начисляются за любые покупки, оплаченные Картой, независимо от того в каком магазине они были сделаны.

### 7. Начисляются ли мили при оплате покупок за границей?

Да, при оплате покупок за пределами РФ мили начисляются. Сумма операции пересчитывается в рубли РФ в соответствии с курсом Банка установленным на дату списания суммы со счета.

### 8. Начисляются ли мили за снятие наличных денежных средств через банкомат?

Нет, за снятие наличных, а также за некоторые другие виды операций по карте мили не начисляются. С полным перечнем таких операций вы можете ознакомиться в Правилах программы (Приложение 1).

#### **9. Что делать если мне не начислили мили?**

Возможно, мили еще не успели поступить на ваш счет Программы. Во-первых, убедитесь, что с момента совершения покупки прошло более 15 календарных дней. Также мили не начисляются за совершение некоторых видов операций. К ним относятся: внесение или снятие наличных, переводы, погашение кредита, и др. С полным перечнем таких операций вы можете ознакомиться в Правилах программы (Приложение 1).

В случае если выполнены все условия начисления, но бонусы не начислены, обратитесь в информационный центр банка по телефону 8-800-700 52-50.

#### **10. Как можно проверить баланс миль?**

Самый удобный способ проверить баланс счета программы — войти в личный кабинет на сайте Программы. Для детального просмотра, за какой период были начислены мили, перейдите в раздел «История операций». Далее выберите период, за который вы хотите получить выписку.

#### **11. Есть ли ограничения по начислению миль?**

В календарный год клиенту может быть начислено не более 150 000 миль.

#### **12. Могу ли я накапливать и использовать мили совместно с супругом/супругой?**

Да, в Программе предусмотрено совместное накопление и использование миль по всем картам, открытым к счетам одного участника. Для совместного накопления с доверенным лицом необходимо оформить дополнительную Карту. Накопление и использование миль по основной и дополнительной карте будут объединены автоматически.

#### **13. Траты по моей карте составили более 75 000 рублей за прошедший месяц. Когда я получу дополнительные мили?**

В течение 20 календарных дней после окончания отчетного месяца.

### **Использование миль**

#### **13. Где можно потратить накопленные мили?**

Накопленные мили можно обменять на услуги для путешественников, виды и перечень которых перечислены на сайте Программы. Для обмена накопленных миль необходимо войти в Личный кабинет на сайте Программы в раздел «Каталог путешествий», выбрать желаемое предложение, оформить заказ, и выбрать оплату мильями или частичную доплату мильями.

#### **14. Где я могу посмотреть полученные ранее оформленные заказы?**

Историю оформленных ранее заказов можно увидеть в Личном кабинете на сайте Программы в разделе «История операций» - «Отчет по заказам», а также в Каталоге путешествий в разделе «Выбрать путешествие» – «Мои бронирования».

#### **15. В течение какого времени я могу воспользоваться накопленными мильями?**

Накопленные мили имеют срок действия, он составляет 36 месяцев с момента их начисления и указан в разделе «История операций» - «Окончание срока действия миль».

**16. Могу ли я обменять мили на денежные средства?**

Нет, обмен миль на денежные средства не предусмотрен.

**17. Можно ли перевести накопленные мили на чужой счет Программы?**

Нет, такая возможность на данный момент не предусмотрена.

**18. У меня недостаточно миль, могу ли я доплатить картой?**

Да, данная функция доступна при оформлении заказа. При этом существует минимальная сумма, которая должна быть оплачена миями: авиабилеты - 50% от стоимости; гостиницы - 30% от стоимости; железнодорожные билеты - 30% от стоимости; трансферы - 100% от стоимости; Аэроэкспресс Москва - 100% от стоимости.

## **Авиабилеты**

**19. Цена на сайте авиакомпании может отличаться от той, что я вижу у Вас на сайте?**

Да, т.к. информация по стоимости авиабилетов может меняться ежеминутно и актуальна только на момент предоставления, а также на сайте авиакомпании могут быть специальные предложения, которые доступны только при покупке авиабилета на сайте авиакомпании.

**20. Могу ли я купить билет не для себя?**

Да, конечно, Вы можете указать при покупке данные того человека, который будет лететь по тому или иному направлению.

**21. Я допустил ошибку в ФИО при бронировании? Меня пустят на рейс?**

Допускается до трех ошибок в ФИО, если это не меняет звучания. Но по данной информации необходимо обращаться в авиакомпанию для уточнения и, при необходимости, вносить ремарки или выполнять обмен авиабилета, если ошибки критичны.

**22. Как я получу авиабилет после его покупки на сайте?**

На указанный вами при заказе адрес электронной почты поступит электронный билет. Это электронная форма авиабилета, предлагаемая вместо традиционного бумажного бланка, надежно хранится в специальной базе данных авиакомпании в электронном виде.

**23. Мне не пришел электронный билет, а мили списаны.**

Необходимо обратиться в службу поддержки Программы по телефону 8-800-707-76-31.

**24. Билеты каких авиакомпаний я могу приобрести?**

Более 800 международных авиакомпаний, среди которых:

Aeroflot, Air Astana, Air Baltic, Air Berlin, Air Canada, Air China, Air France, Air Moldova, Austrian Airlines, Azerbaijan Hava Yoll, Belavia, British Airways, China

Southern, Czech Airlines, Delta, EL AL, Emirates, Etihad Airways, Georgian Airways, Iberia, KLM, LOT - Polish Airline, Lufthansa, NordStar, Norwegian, RusLine, Singapore Airlines, Turkish Airlines, Ukraine International, UTair, Uzbekistan Airways и многие другие.

Более 140 Low-Cost авиакомпаний, среди которых:

Aer Lingus, Air Arabia, Air Asia, AirCosta, CityJet, CityWing, Etihad Regional, easyJet, Flybe, flydubai, Germania Flug, Eurowings, Go Air, Gol, Hong Kong Express Airways, InterJet, Jazeera Airways, Jet2, Jet Blue, Thai Lion Air, Mango, Meridiana, Monarch Airlines, NextJet, OlympicAir, Pegasus, Regional Express, Ryanair, Sky Express (Greece), Spice Jet, Tiger Air, Transavia, TUI Fly, VietJet Airlines, Virgin America, Virgin Australia, Vueling, WestJet, Wizz Air, Wow Air и другие.

## **Отели**

### **25. Цена на стойке в отеле может отличаться от той, что я вижу у Вас на сайте?**

Возможно, т.к. отель иногда может предложить специальные тарифы, если обращаться к ним напрямую.

### **26. В какие сроки я могу отменить бронирование без штрафов?**

Согласно правил поставщика указанных по выбранной гостинице.

### **27. Вернутся ли мили при отмене бронирование? В какие сроки?**

Если Вы отменяете или меняете бронирование при предоставлении Услуги, любое количество миль, которое Вы использовали, не подлежит возврату.

### **28. Вернутся ли денежные средства на мою карту при отмене бронирования? В какие сроки?**

В случае, если Вы приобрели Услуги, используя комбинацию миль и наличных, сумму возврата наличных денежных средств будет рассчитано и компенсировано в таком соотношении наличных и миль, в котором Вы осуществляли оплату.

Возврат наличных денежных средств возможен, только, если это допускается соответствующим поставщиком, в противном случае в возврате наличных денежных средств Вам будет отказано. Для получения дополнительной информации, ознакомьтесь с конкретными правилами осуществления аннулирования и внесения изменений, которые применяются к Вашему бронированию при предоставлении Услуги.

### **29. Могу ли я забронировать отель для другого человека?**

Да

### **30. Как узнать, что мое бронирование подтверждено?**

Вам будет отправлено подтверждение на электронную почту.

### **31. Мне не пришло подтверждение бронирования, а мили списаны.**

Необходимо обратиться в службу поддержки Программы по телефону 8-800-707-76-31.

### **32. Могу ли я отменить или изменить мое бронирование после покупки?**

Любые запросы на отмену или внесения изменений необходимо направлять в письменной форме на почту [mrs@loyaltyrewards.ru](mailto:mrs@loyaltyrewards.ru) заранее до предоставления Услуг, при этом, они не вступят в силу, пока мы их не получим. Если Вы отменяете или меняете бронирование при предоставлении Услуг, поставщик может взыскать с Вас сбор за отмену или изменение, указанный в правилах поставщика (сбор может составлять 100 % от стоимости Услуги), который может значительно различаться в зависимости от поставщика.

## **Другие вопросы**

### **33. Куда я могу обратиться в случае возникновения вопросов по Программе?**

По любым вопросам, связанным с работой Программы (Личного кабинета, заказов, накопления и обмена миль и т.д.), вы можете обратиться в службу поддержки Программы по телефону 8 800 707 76 31.

По остальным вопросам, связанным с работой дебетовой карты вы можете обратиться в службу поддержки Банка по телефону 8-800-700-52-50. Также вы можете отправить сообщение на адрес электронной почты [mrs@loyaltyrewards.ru](mailto:mrs@loyaltyrewards.ru).

### **34. Не нашли ответ на свой вопрос?**

Направьте вопрос на адрес электронной почты [info@raiffeisen.ru](mailto:info@raiffeisen.ru).