

## الشروط والأحكام للبرنامج

### ١. قواعد عامة:

١. ALEXPONTS هو برنامج مكافآت يسمح للعملاء بتجميع النقاط واستبدالها في وقت لاحق.
٢. يوافق العميل على الإشتراك بالبرنامج طبقاً للشروط والأحكام الموضحة في استمارة فتح حساب جديد و/أو استمارة طلب إصدار بطاقات الإئتمان و/أو استمارة طلب إصدار بطاقات الخصم المباشر.
٣. يتم اشتراك العميل بصورة تلقائية في برنامج ALEXPONTS مجاناً دون الحاجة لتقديم طلب عند قيامه بمعاملة تؤهله للحصول على النقاط، وسوف يقوم العميل بتجميع النقاط طبقاً للشروط المؤهلة والمقررة من قبل البنك.
٤. يحق للبنك في أي وقت وفقاً لتقديره الخاص، اتخاذ أي إجراء تجاه تسجيل العملاء في ALEXPONTS، على سبيل المثال لا الحصر؛ تعليق/ إلغاء/ تقييد تسجيل العميل في برنامج ALEXPONTS و/أو حذف النقاط السابق تجميعها و/أو خصم قيم المعاملات التي تم تنفيذها من رصيد حسابات العملاء في حالة حدوث أي من الأُمثلة التالية على سبيل المثال لا الحصر:
  - استخدام بطاقة الإئتمان و/أو الخصم المباشر الشخصية في المعاملات التجارية و/أو في حالة إساءة استخدام البطاقة.
  - إيقاف، فصل أو إلغاء حساب بنك الاسكندرية.
  - الوقوع تحت طائلة القانون أو المسائلة القانونية.
  - التأخر في سداد مستحقات أي من الحسابات أو البطاقات لدى البنك لئى من الأسباب.
  - الإخلال لئى من شروط التعاقد مع البنك.
٥. يتحمل العميل وحده المسؤولية الكاملة حال استخدام إحدى وسائل التوثيق البيومترية كبصمة الإصبع أو خاصية التعرف على الوجه أو أي وسيلة توثيق بيومترية أخرى يقرر البنك تفعيلها في المستقبل لتسجيل الدخول على تطبيق ALEXPONTS . هذا ويعتبر العميل مقراً بأي إجراء يتم تنفيذه بعد عملية التوثيق بأنه قد تم بمعرفته وتحت مسؤوليته ودون أدنى مسؤولية على البنك مع التأكد أن الهاتف المحمول المستخدم للخصائص البيومترية يتمتع بنسبة دقة لا تقل عن ٨٥٪.
٦. على العميل التأكد من تحديث بياناته الشخصية ورقم الهاتف المحمول المسجل لدى البنك في جميع الأوقات حتى يتمكن من استقبال الرقم السري المتغير (OTP) عند التسجيل على تطبيق ALEXPONTS وعند استبدال النقاط/القوائم الإلكترونية. ولن يتحمل البنك المسؤولية تجاه العميل حال عدم استفادته من البرنامج وذلك عند عدم تحديث العميل لبياناته الشخصية أو عند تقديم العميل لبيانات خاطئة.
٧. يحتفظ بنك الإسكندرية، في أي وقت ودون أدنى مسؤولية تجاه العميل بحق إلغاء برنامج ALEXPONTS و/أو إلغاء و/أو تعديل مميزاته و/أو خدماته و/أو خصائصه، و/أو تغيير، إضافة أو حذف مشتركى برنامج ALEXPONTS ، و/أو تعديل أو خفض قيمة نقاط المكافآت و/أو طريقة استبدال النقاط و/أو خفض أو إلغاء معدل تجميع النقاط و/أو تطبيق حد أقصى على معاملات استبدال النقاط على أي من المنتجات أو الخدمات حتى وإن كانت هذه الإجراءات سوف تقلص من قيمة نقاط المكافآت المجمعة بالفعل، ويتم ذلك بمعرفة البنك وذلك بعد إخطار العميل بالطريقة التي يراها البنك مناسبة.
٨. البنك غير مسئول عن أي منتجات أو خدمات، أو عن جودة أو أداء تلك المنتجات والخدمات المقدمة من التاجر المشترك بالخدمة، مقدمي الخدمات أو أي وكالة مشاركة بالبرنامج. يلزم توجيه العميل لأي شكوى أو تعليق عن المنتجات والخدمات إلى التاجر المسئول أو مقدم الخدمة.

### ٢. شروط و أحكام ALEXPONTS:

١. يمكن للعملاء اكتساب نقاط «ALEXPONTS» عند القيام بالمعاملات التالية وطريقة تجميع النقاط متاحة من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك وتطبيق ALEXPONTS:
  - عمليات شراءية باستخدام البطاقة الائتمانية أو بطاقة الخصم المباشر.
  - تفعيل خدمة الإنترنت والموبايل البنكي.
  - القيام بعمليات تحويل إلى حسابات أخرى من خلال خدمة الإنترنت والموبايل البنكي.
  - النقاط الترحيبية لعملاء Upper Mass / Magnifica / Private / High Net Worth.
  - نقاط الفائزين الخاصة ببعض الحملات الإعلانية.
٢. يتم استبعاد العمليات التالية من عملية احتساب النقاط:
  - سيتم خصم النقاط المجمعة عند استرداد المعاملة و/أو المعاملات التي سبق تنفيذها من رصيد النقاط.
  - السحب النقدي/الإيداع في من ماكينات الصراف الآلي.
  - مصاريف بطاقات الإئتمان السنوية.
  - الفوائد أو العمولات المفروضة عند التأخر في سداد مستحقات البطاقات الائتمانية.
  - مصاريف التأخر في السداد.
  - المصاريف والعمولات المستردة من حساب البطاقة الائتمانية.
  - معاملات المحفظة الإلكترونية.
  - المعاملات التجارية.
٣. إذا قام العميل بإغلاق حسابه البنكي، فسيتم إلغاء جميع النقاط المجمعة وسيتم إلغاء محفظة الولاء تلقائياً.
٤. يتم استبدال النقاط بالطريقة التالية:
  - يمكن لعملاء البنك استبدال نقاطهم المجمعة لدى أي من التاجر المشاركين باتباع الخطوات التالية:
    - يجب على العميل أن يذكر رقم هاتفه المحمول المسجل لدى البنك للكاشير ويحدد عدد النقاط التي يريد استبدالها.
    - سيتلقى العميل بعد ذلك رسالة نصية قصيرة تحتوي علي (OTP) لتقديمها إلى الكاشير.
    - بمجرد أن يتحقق الكاشير من (OTP)، سيتم إكمال المعاملة وسيتلقى العميل رسالة نصية قصيرة للتأكيد.
  - لايمكن استبدال قيمة النقاط المجمعة لنقود و/أو تحويلها لسداد مستحقات البطاقات الائتمانية و/أو لا يسمح باسترداد القيمة تحت أي ظرف من الظروف.
  - عند حاجتك لسداد مبلغ إضافي عند استخدام النقاط، يمكنك استخدام بطاقتك الائتمانية/الخصم المباشر لسداد الفارق أو الدفع نقداً.
  - لن يقوم حامل البطاقة بتجميع النقاط المتعلقة بأي معاملات تمت وتم إصدار فواتير بها قبل تاريخ إطلاق البرنامج.
  - يمكنك استبدال نقاط ALEXPONTS لدى أي من التاجر/المتاجر المشاركة لدينا فقط. قم بزيارة تطبيق ALEXPONTS أو الموقع الرسمي لبنك الإسكندرية للتعرف على العلامات التجارية المشاركة.
  - تنتهي صلاحية جميع النقاط المجمعة بعد ١٢ شهر من تاريخ المعاملة.
  - يقوم العميل بتجميع النقاط بشكل طبيعي خلال الشهر وسيتم إضافة النقاط إلى محفظة الولاء الخاصة بالعميل في اليوم العاشر من الشهر المقبل بإستثناء العطلات الرسمية .

### ٣. الكوبونات الإلكترونية:

١. الكوبونات الإلكترونية التي قد يقدمها البنك للعملاء ضمن الحملات الإعلانية طبقاً للشروط المؤهلة لكل حملة والتي يتم استبدالها لدى التاجر المقررة طبقاً للشروط والأحكام التي يتم اعلام العملاء بها بأي طريقة يراها البنك مناسبة.
٢. يحتفظ بنك الإسكندرية، في أي وقت وذلك بعد إخطار العميل بأي طريقة يراها البنك مناسبة دون ادنى مسؤولية تجاه العميل بحق إلغاء الكوبونات الاللكترونية و/أو إلغاء و/أو تعديل مميزاتها أو خصائصها، و/أو تغييرها، إضافة أو حذف الشركات المقدمة/ أو للعروض نفسها، و/أو وتعديل أو خفض قيمة الكوبونات الإلكترونية و/أو طريقة استبدالها حتى وإن كانت هذه الإجراءات سوف تقلص من قيمة الكوبونات الإلكترونية المكتسبة بالفعل.

أقر أنا العميل بأني أوافق على هذه الشروط والأحكام وذلك يعني قبولي التام والغير مشروط والإلتزام باستخدام ALEXPONTS وذلك فيما يتفق مع هذه الشروط والأحكام.

في حالة وجود شكوى من جانب العميل، يتم الاتصال فوراً بمركز الخدمة الهاتفية لبنك الإسكندرية على رقم ١٩٠٣٣ لجميع العملاء و ١٩٠٤٤ للعملاء الماجنيفكا البرافيت أو عن طريق زيارة أقرب فرع للبنك، على أن يلتزم البنك بالرد على تلك الشكوى خلال ١٥ يوم عمل من تاريخ استلام الشكوى بخلاف الشكاوى المتعلقة بمعاملات مع جهات خارجية يتم أخطار العميل بالمدة اللازمة لدراسة تلك الشكوى، في حالة عدم قبول العميل لرد البنك يتعين عليه إخطار البنك كتابياً خلال خمسة عشر يوم عمل من تاريخ استلامه لرد البنك متضمناً أسباب عدم القبول ليتم إعادة النظر وفحص الشكوى مرة أخرى من جانب البنك والرد النهائي علي العميل خلال ١٥ يوم عمل مصحوباً بالمبررات المناسبة والواضحة خاصة أن لم يتغير الرد. وفى جميع الاحوال لا يحق للعميل اللجوء الى البنك المركزي المصري قبل تقديم شكواه إلى بنك الإسكندرية وعدم الإستجابة خلال المدد سالفة الذكر.