

ОБЩИ УСЛОВИЯ

за участие в програмата за лоялни клиенти "CCB CLUB"

1. Настоящите Общи условия уреждат отношенията, които възникват във връзка с участието в Програмата за лоялни клиенти "CCB Club" (Програмата) между Клиентите, Картодържателите, Централна кооперативна банка АД (Банката или ЦКБ АД) и търговците, участващи в Програмата (Търговците).

2. Програмата "CCB Club" е система, чрез която Клиентите на Програмата могат да събират точки и да получават техния еквивалент в стоки и услуги от Търговците, които участват в Програмата. Събирането на точки от Клиент се извършва при покупки от негова страна в обектите на Търговците и/или чрез прехвърляне на клубни точки от собствени на Търговците програми за лоялност към Програмата.

3. Право на участие в Програмата имат физически и юридически лица (Клиенти). За еднолични търговци се прилагат клаузите, касаещи Клиентите-юридически лица.

4. Право на събиране на точки в Програмата имат Клиентите, които отговарят на определени от Банката минимални критерии. Информацията за условията за събиране и ползване на точки и минималните критерии, на които следва да отговарят Клиентите, са описани на електронната страница на Централна Кооперативна Банка АД, в секцията на Програмата за лоялни клиенти "CCB Club", и в специални Брошури, разпространявани в офисите на ЦКБ АД и в обектите на Търговците.

5. Банката издава на Клиентите, регистрирани за участие в Програмата, клубни карти, както следва:

5.1. За Клиент-физическо лице – персонална карта с уникален номер и ПИН код. Клиентът и Картодържателят задължително са едно и също лице. Върху картата са изписани на латиница имената на Клиента/Картодържателя.

5.2. За Клиент-юридическо лице – Клиент-юридическо лице може да има едновременно повече от една клубна карта. Всички карти на Клиента-юридическо лице се издават по негова партида в програмата за лоялност. Картодържатели на клубни карти към партидата на Клиент-юридическо лице, могат да бъдат физически лица, писмено посочени от законните представители на Клиента-юридическо лице или от други лица, писмено упълномощени от законните представители на Клиента. Всяка карта на Картодържател към Клиент-юридическо лице е с уникален номер и ПИН код, с изписани на латиница имена на Картодържателя и Клиента-юридическо лице.

6. Банката има право да определи максимален брой на Картодържателите към всеки Клиент-юридическо лице.

7. Клубните карти не са банкови карти и не служат за осъществяване на достъп до банкови сметки. Издаването на клубни карти е безплатно за Клиентите и Картодържателите.

8. Клубна карта се издава от ЦКБ АД по искане на Клиента или по инициатива на Банката и се получава лично от Картодържателя в офис на Банката. За Клиентите-юридически лица е допустимо получаването на клубните карти да се извърши от законните представители на Клиента или от други лица, упълномощени от законните представители на Клиента. Картата се издава в срок до 15 работни дни от подаване на искането. Издаваните от Банката карти остават

нейна собственост, като се предоставят за ползване от Клиентите/Картодържателите. Получаването на клубна карта се извършва само след като бъде установено, че Клиентът има разкрита разплащателна или депозитна сметка в Банката. Получаването на картата не е достатъчно условие за събиране на точки по Програмата – необходимо е Клиентът да отговаря на условията по точка 4.

9.Картата е валидна за срок от 3 години /считано от датата на издаването ѝ/, след изтичането на който може да бъде подновена.

10.Картите са предназначени за ползване в обекти на Търговците, включени в Програмата. При извършване на покупка при Търговец, регистриран в Програмата, Клиент-физическо лице се идентифицира като Клиент на програма “ССВ Club” чрез клубната си карта. Идентификация на Клиент-юридическо лице се извършва посредством клубна карта на Картодържател.

11. Търговец начислява точки в полза на Клиентите при покупки от тяхна страна в неговите търговски обекти и/или им предоставя възможност за прехвърляне на клубни точки от свои програми за лоялност към Програмата. При покупка на стоки и услуги от Търговец, участващ в Програмата, същият предоставя на Клиента отстъпка, изразяваща се в начисляване на определен брой бонус точки върху размера на цената, заплатена от Клиента/Картодържателя с парични средства в брой или с банкова карта /дебитна или кредитна/, издадена от ЦКБ АД. Условията за получаване и размерът на отстъпката, която определен Търговец предоставя на Клиентите под формата на бонус точки, се определят индивидуално от всеки Търговец и се обявяват на електронната страница на Централна Кооперативна Банка АД, в секцията на Програмата и в специални Брошури, разпространявани в офисите на ЦКБ АД и в обектите на Търговците. Аналогично се обявяват условията на Търговеца за прехвърляне на клубни точки от негови програми за лоялност към Програмата, както и дали Търговецът предоставя отстъпки само на Клиенти-физически лица, само на Клиенти-юридически лица или на Клиенти-физически и юридически лица.

12.Начисляването на точки се извършва, след като Картодържателят предостави клубна карта на касата на съответния Търговец, преди извършване на покупката на стоки или услуги. Без представянето на клубна карта не могат да се натрупват точки, с изключение на случаите на покупки в Интернет, когато Картодържателят трябва да посочи номера на картата си при самата покупка.

13. Предоставените на Клиента бонус точки от всички Търговци, участващи в Програмата, се акумулират по неговата партида към Програмата. Събраните по партидата на Клиента в ССВ Club бонус точки могат да бъдат използвани за заплащане при покупка на стоки и услуги при Търговец, участващ в Програмата. Условията за използване на бонус точки при заплащане на стоки и услуги при Търговец, се определят индивидуално от всеки Търговец и се обявяват на електронната страница на Програмата и в специални Брошури, разпространявани в офисите на ЦКБ АД и в обектите на Търговците.

14. Стойността на една бонус точка е равна на една стотинка /0,51 евроцента/, а от датата на въвеждането на еврото в Република България - един евроцент /1,95583 стотинки/. Натрупаните към посочената дата бонус точки се превалутират от левове в евро чрез деление на 1.95583.

15. Клиентът получава бонус точки при покупка от Търговците, участващи в Програмата, независимо от начина на заплащане на покупката – в брой или с дебитна или кредитна карта, издадена от ЦКБ АД. Върху покупки, които се заплащат с използване на събрани от Клиента бонус точки, не се начисляват нови точки, освен ако Търговецът изрично не е определил друго.

16. Всеки Търговец има право:

- 16.1. Да определи максимален брой точки, които Клиентът може да събере от покупки на стоки и услуги от Търговеца в рамките на една календарна година.
- 16.2. Да определи максимален брой покупки на стоки и услуги от Търговеца, при които Клиентът получава точки в рамките на една календарна година.
- 16.3. Да откаже начисляване на точки за покупка, която не е заплатена от Клиента, независимо от причините за това.
17. Клубната карта е поименна, но може да бъде предоставена за ползване от трето лице за събиране на бонус точки при покупки при Търговци. Търговците си запазват правото да прилагат ограничения в тази връзка.
18. Всеки Търговец, участващ в Програмата, определя в кои негови обекти може да се извършва покупка с използване на точки.
19. Срокът на начисляване на точки във връзка с извършени покупки на стоки и услуги се определя от условията на конкретния Търговец, при който е извършена покупката.
20. При отказ на Клиента и/или Картодържателя от покупка при Търговец, за която са начислени точки, се извършва приспадане на начислените във връзка с покупката точки.
21. Използвайки картата Клиентът/Картодържателят има право да извършва покупки с използване на бонус точки до размера на събраните по партидата на Клиента точки.
22. Покупка с използване на събрани бонус точки се извършва само лично от Картодържателя. Картодържателят може да заплати изцяло или частично дължима при покупка сума, ползвайки събраните точки. Плащания с по-малко от 500, а от датата на въвеждането на еврото в Република България – с по-малко от 256 бонус точки не се допускат.
23. Всеки Клиент-юридическо лице има право, писмено или чрез електронната страница на Програмата с използване на индивидуална парола, да определи кои от Картодържателите, на които са издадени клубни карти към неговата регистрация в Програмата, имат право да извършват плащане с точки при Търговците.
24. В зависимост от предлаганите от Търговеца технически условия, Клиентът/Картодържателят, може да извършва покупки с използване на събраните от него бонус точки по следните начини:
- 24.1. Клиентът/Картодържателят използва своята клубна карта на ПОС терминал, като въвежда ПИН кода на картата. Търговецът има право да поиска от Клиента/Картодържателя да удостовери самоличността си.
- 24.2. Клиентът/Картодържателят представя на търговеца своята клубна карта, удостоверява самоличността си и проверява и подписва предоставеният му от служителя "Формуляр за покупка с използване на бонус точки".
25. Не се допуска изплащане на пари в брой срещу бонус точки.
26. Банката има право да организира промоционални кампании, в рамките на които да предоставя допълнителни бонус точки на лоялните си клиенти. Банката има право да изпраща SMS и e-mail съобщения до Клиентите с информация за промоции, предоставяни от Банката и/или Търговците, за което Клиентът, с факта на включването си в програмата, дава своето изрично съгласие.
27. В случай че не е налице изрично приемане на Общите условия, счита се, че Картодържателят е приел същите с първото ползване на своята клубна карта, съответно, Клиентът-юридическо

лице е приел Общите условия с първото ползване на която и да е клубна карта, издадена във връзка с регистрацията му в Програмата.

28. Всеки Клиент получава първоначална индивидуална парола за достъп до електронната страница на Програмата – <https://www.ccb-club.bg/>, където може да направи справка по своята партида за събраните и използвани бонус точки. Чрез достъпа до електронната страница на Програмата - <https://www.ccb-club.bg/>, като използва индивидуалната парола, Клиент-юридическо лице може да добавя Картодържатели към неговата регистрация в Програмата, до определения от Банката максимален брой, както и да определя кои от Картодържателите, на които са издадени клубни карти към неговата регистрация, имат право да извършват плащане с точки при Търговците. Паролата за достъп до електронната страница на Програмата - <https://www.ccb-club.bg/> се получава лично от Клиента в офис на ЦКБ АД. Клиентът може да променя паролата си за достъп по всяко време.

29. Клиентът може да получи справка по партидата му в Програмата за събраните и използвани бонус точки и във всеки офис на Банката. Справката съдържа данни, позволяващи идентифициране на покупките, съответно, натрупаните и/или използвани точки при всяка от покупките.

30. Банката има право да предоставя информация по телефона за извършените операции по начисляване на точки и покупки с точки, както и за наличните към момента точки на Клиент, след идентификация по данни, посочени от Клиента във връзка с регистрацията му за Програмата.

31. Бонус точките, натрупани през дадена календарна година, могат да бъдат използвани най-късно до края на втората календарна година, считано от края на годината на начисляването им. В противен случай Клиентът губи тези точки.

32. Картодържателят е длъжен да пази в тайна своя ПИН код. Изключение от това правило не се допуска. Препоръчително е Картодържателят да смени своя ПИН код на банкомат веднага след получаване на картата.

33. Клиентът/Картодържателят няма право да оспорва покупка с точки от клубната карта, извършена чрез въвеждане на ПИН код.

34. Клиентът/Картодържателят е длъжен да уведомява незабавно след узнаването Банката за загубване, кражба или отнемане по друг начин на негова клубна карта.

35. В случай че Клиент/Картодържател оспорва размера на начислените точки или липсата на начисляване на точки, в резултат на покупка на стоки и/или услуги при Търговец, Банката е длъжна да поиска допълнителна информация от Търговеца. На база получената информация, Банката взема решение относно основателността на оспорването на Клиента/Картодържателя. Решението на Банката е окончателно. Аналогична процедура се прилага и в случаите на оспорване от Клиента/Картодържателя на покупки с използване на точки, извършено без въвеждане на ПИН код.

36. В случаите на изгубена, открадната, унищожена, повредена карта или забравен ПИН код, в периода от унищожаване, повреждане на картата, невъзможност за ползване на ПИН кода или уведомяване на Банката за загубване или кражба на картата, до получаване на новоиздадената карта, не е възможно събирането и използването на бонус точки.

37. При установени злоупотреби с клубната карта от страна на Клиент/Картодържател, натрупаните бонус точки за съответните покупки се анулират. Банката има право да прекрати участието в Програмата на такъв Клиент.

38. В случай че Клиент има просрочия по кредитни продукти или други задължения към Банката или Търговец, Банката има право да блокира временно или да прекрати участието му в Програмата.

39. Прекратяване на участието на Клиент в Програмата се извършва и в случаите, когато Клиентът закрие всички свои разплащателни и депозитни сметки в Банката или Клиентът подаде в офис на Банката изрично писмено искане. При прекратяване на участието на Клиент в Програмата, независимо от причините за това, Клиентът губи наличните си точки.

40. Банката прави периодична проверка на експозицията на Клиентите в Банката. В случай че Клиент, участващ в Програмата, вече не отговаря на минималните критерии за събиране на точки, той може да използва събраните от него до момента точки, но не може да натрупва нови точки. Банката извършва ежемесечно преоценка на експозицията на Клиентите, като при изпълнение на минималните критерии, Клиентът отново може да събира точки.

41. Настоящите Общи условия могат да бъдат изменяни и допълвани от страна на Банката, без предизвестие. Клиентите/Картодържателите се уведомяват за промяната чрез поставяне на датирано писмено съобщение в банковите салони и/или на електронната страница на Централна Кооперативна Банка АД, в секцията на Програмата за лоялни клиенти "CCB Club" в Интернет. Промените влизат в сила от датата на обявяването им.

42. Банката и Търговците, участващи в Програмата, имат право да прекратят действието на Програмата, като информират за това Клиентите/Картодържателите най-малко 30 (тридесет) дни преди датата на прекратяване. В срок до датата на прекратяване, Клиентите/Картодържателите имат право да използват събраните точки за покупки при Търговците. След изтичане на този срок, Клиентите губят събраните по Програмата точки.

43. Всеки от Търговците има право да прекрати участието си в Програмата, като предварително информира за това Банката и Клиентите/Картодържателите най-малко 30 (тридесет) дни преди датата на прекратяване. В срок до датата на прекратяване, Клиентите/Картодържателите имат право да използват точки за покупки при този Търговец.

44. Уведомленията по предходните две точки се извършват чрез електронната страница на Централна Кооперативна Банка АД, в секцията на Програмата за лоялни клиенти "CCB Club" и/или чрез поставяне на датирано съобщение в банковите салони.

45. Клиентът е длъжен да уведоми Банката при промяна на данните, подадени от него при регистрацията му за участие в Програмата. Ако Клиентът не уведоми Банката за промяна в адреса си, включително и електронен такъв, съобщенията се изпращат на адреса, посочен в искането, независимо от промяната му.

46. С факта на ползване на клубна карта "CCB Club", Клиентът/Картодържателят декларира, че:

46.1. Банката го е уведомила за правата му по Закона за защита на личните данни /ЗЗЛД/ и му е предоставена информацията по чл. 19, ал. 1 от ЗЗЛД;

46.2. Се съгласява Банката и Търговците да обработват личните му данни, предоставени, в съответствие със закона, от него и трети лица.

47. Банката не носи отговорност за неизпълнение на Програмата или грешки при изпълнение на Програмата, поради форсмажорни обстоятелства и неизправности в обслужващата техника, които не са причинени по вина на Банката.

48. Банката не отговаря за качеството и срока на предоставяне на стоки и услуги от Търговците.

49. Банката не носи отговорност при промяна в условията за събиране и ползване на точки, прилагани от Търговците спрямо Клиентите.

50. Банката си запазва правото да откаже издаването на карта на Клиент/Картодържател, без да уведомява Клиента/Картодържателя за причините за това.

51. Банката не носи отговорност за сделките, по които Клиента получава точки или извършва покупки с точки.

52. Банката не отговаря при отказ на Търговците да приемат транзакции с клубната карта или ако иницирана от Клиента/Картодържателя операция не може да бъде извършена с картата по причини, извън контрола на Банката.

53. Клиентът предоставя на Банката правото да съобщава на Търговците информация за движението и наличните точки по неговата партида.

54. Настоящите Общи условия влизат в сила от 08.08.2025 г., а тези, за които изрично е посочено, че влизат в сила от датата на въвеждането на еврото в Република България - от 01.01.2026 г.