

### هل يمكنني استرداد نقاط بوبيان PRIME في صورة استرجاع نقدي؟

لا، حيث يمكن لعملاء PRIME استرداد النقاط من خلال السوق الإلكتروني فقط. و لا يمكنهم استرداد النقاط في صورة نقدية أو في البطاقات أو على الحسابات.

### ما هي خيارات الاسترداد المتاحة لنقاط مكافآت بوبيان PRIME؟

- القسائم الإلكترونية
- بوابة السفر
- أميال الطيران
- **كيف يمكنني أن أقوم بالتسجيل في برنامج مكافآت PRIME؟**
- جميع عملاء PRIME الذي لديهم مكافأة طلابية مستمرة مؤهلين تلقائياً للانضمام إلى برنامج المكافآت. سيسمح للعميل بفترة 6 أشهر كحدٍ أقصى لعدم إيداع مبلغ المكافأة في حسابه مع استمرار استفادته من اكتساب النقاط. وفي حال طول الشهر السابع مع عدم تحويل المكافأة على الحساب، لن يحصل العميل على نقاط فيما بعد.

### هل يوجد هناك تاريخ نهاية صلاحية لنقاط مكافآت PRIME؟

تنتهي صلاحية النقاط الموجودة في PRIME Box بعد مرور 24 شهراً من توقف العميل عن اكتساب النقاط (بعد توقف تحويل المكافأة الطلابية)، وتعتبر هذه الفترة الزمنية القصوى التي تظل فيها PRIME Box نشطة. (يبلغ إجمالي الفترة 30 شهراً بعد آخر مكافأة طلابية تم تحويلها)

في حال عدم تحويل الراتب بعد مرور 30 شهراً، سيؤدي ذلك إلى:

- سيتم إزالة النقاط الموجودة في PRIME Box.
- سيتم إزالة النقاط الموجودة في محفظة المكافآت الإلكترونية الموجودة في التطبيق.
- **هل يمكنني تحويل نقاطي إلى أحد أفراد أسرتي أو إلى أحد أصدقائي؟**
- لا. لا يمكنك تحويل نقاط بوبيان إلى شخصٍ آخر.
- **كم عدد النقاط التي يمكنني أن أحصل عليها عند إنفاق 200 د.ك. باستخدام بطاقة PRIME مسبقة الدفع الخاصة بي خلال شهر واحد؟**
- يبلغ الحد الأقصى للنقاط التي يمكن للعميل الحصول عليها 100 نقطة. كل نقطة = 1 دينار كويتي المكافآت للإنفاق باستخدام البطاقة مسبقة الدفع: 1% الحد الأقصى = 100 د.ك. شهرياً

### ما هو الحد الأقصى للنقاط الممكن تجميعها من قبل العميل؟

لا يوجد حد أقصى للنقاط التي يمكن تجميعها كعميل PRIME.

### هل يمكنني استبدال نقاطي من خلال أحد فروع بنك بوبيان؟

لا. لن يتمكن موظفو الفروع من مساعدتك في استرداد النقاط. الطريقة الوحيدة لاسترداد النقاط هي من خلال "مساعد" وتطبيق بوبيان.

### كيف سأتمكن من استبدال النقاط؟

يمكنك استرداد النقاط فقط من خلال القسائم الإلكترونية، أو بوابة السفر أو نادي الواحة الخاص بالخطوط الجوية الكويتية.

### هل يمكن للعميل تغيير المنتجات/القسائم الإلكترونية/أميال الطيران/تذاكر الطيران التي تم الحصول عليها بمجرد تنفيذ المعاملة بنجاح؟

لا. لن يتمكن العميل من تغيير المنتجات/البنود/القسائم، إلخ، والتي تم استردادها بالفعل.

### هل يمكنني الحصول على النقاط المتاحة في PRIME Box عند تحويل راتبي إلى بنك آخر؟

لا، لا يمكنك الحصول على النقاط المتاحة في PRIME Box.

### هل أحصل على نقاط في حال شرائي لأسهم أو عملات رقمية مشفرة؟

لا، وسيتم استبعاد المعاملات المتعلقة بالتجارة في العملات الرقمية والأسهم من مكافآت بوبيان PRIME.

### الاسترداد عن التلقائي لأميال الطيران:

#### ما هي شركات الطيران المتاحة في برنامج مكافآت بوبيان؟

لدينا شراكة حالياً مع الخطوط الجوية الكويتية كما نعمل على إضافة شركات طيران أخرى مستقبلاً.

#### ما هي تكلفة شراء أميال الطيران لكل شركة؟

تبلغ تكلفة 5,000 ميل من الخطوط الجوية الكويتية 40 من نقاط بوبيان.

#### هل يمكن للعميل شراء عدد أقل من 5,000 ميل؟

لا، حيث يجب شراء الأميال في صورة مجموعات تبلغ 5,000 ميلاً ومضاعفاتها.

#### كيف يمكن للعملاء المطالبة بأميال الطيران المفقودة؟ (التي لم يتم احتسابها)

اتصل بشركة الطيران بخصوص أميال الطيران.

## لاستبدال النقاط وتحويلها إلى أي حساب لأميال الطيران، هل يجب أن يكون لديّ عضوية المسافر الدائم مع شركة الطيران؟

نعم، يجب أن تكون لديك عضوية المسافر الدائم، لكي تتمكن من تحويل الأميال التي تحصل عليها من برنامج مكافآت بوبيان إلى شركة الطيران التي تختارها.

## هل يمكنني أن أقوم بالتسجيل في عضوية المسافر الدائم لدى شركة الطيران من خلال مكافآت بوبيان؟

لا، يجب أن تقوم بزيارة الموقع الإلكتروني لشركة الطيران للتسجيل في برنامج المسافر الدائم.

## هل تنتهي صلاحية أميال الطيران بمجرد قيامي باستبدال النقاط بها؟

عندما تقوم باستبدال النقاط بأميال طيران، سيتم تحويلها إلى عضوية المسافر الدائم في شركة الطيران التي قمت باختيارها. وتسري عليها سياسة شركة الطيران. يُرجى التأكد من شركة الطيران نفسها.

## إذا قمت باستبدال أميال الطيران من مكافآت بوبيان ولم يتم تحويلها في عضويتي في برنامج المسافر الدائم، ما هي الجهة الصحيحة التي يجب الاتصال بها؟

في حال تم خصم النقاط بالفعل من حسابك في مكافآت بوبيان، يجب أن تقوم بالاتصال بشركة الطيران لمساعدتك.

## عند استبدال أميال الطيران من مكافآت بوبيان، هل يمكنني تحويلها إلى عضوية مسافر دائم غير خاصة بي؟

نعم. يمكنك استبدال أميال الطيران في برنامج مكافآت بوبيان واستخدامها في أي عضوية مسافر دائم.

## ماذا لو قمت بإدخال رقم عضوية المسافر الدائم الخاصة بشخص آخر عن طريق الخطأ عند استبدال أميال الطيران؟

إذا كان رقم العضوية غير الصحيح الذي قمت بإدخاله يخص شخص آخر، ستنتقل هذه الأميال إلى هذا الشخص. ويجب أن تقوم بالاتصال بشركة الطيران لتبلغهم بأنك قمت بتحويلها عبر الخطأ وتقديم مطالبة.

## ماذا لو قمت بإدخال رقم عضوية المسافر الدائم الخاص بي بشكلٍ مغلوط أثناء استبدال أميال الطيران؟

في حال عدم وجود رقم العضوية الخطأ الذي أدخلته، سيتم رد النقاط إلى حسابك في مكافآت بوبيان.

## **الاسترداد اليدوي من بوابة السفر:**

### **كيف أعرف إذا كانت تذاكر الطيران أو حجز الفندق أو استئجار السيارة قد تم تأكيده وتنفيذه بنجاح؟**

جميع حجوزات الطيران والفنادق والسيارات هي عمليات فورية وسيحصل العميل فوراً على تأكيد الحجز عبر البريد الإلكتروني من خلال عنوان البريد الإلكتروني المسجل وعلى البريد الإلكتروني المزود في صفحة تسجيل الخروج في إجراءات الاسترداد، ويتضمن هذا التأكيد المعلومات اللازمة التي يحتاجها العميل للرجوع إليها (الرقم المرجعي لشركة الطيران ورقم التذكرة ورقم حجز الفندق ورقم حجز استئجار السيارة، إلخ) او يمكنك ارسال أيميل ل [info@bluloyalty.com](mailto:info@bluloyalty.com).

### **ما الذي يجب أن يقوم به العميل إذا رغب في تعديل/إلغاء الحجز (الرحلة/الفنادق/استئجار السيارة).**

في حال ما إذا رغب العميل في إلغاء أو تعديل الحجز، يجب عليه الاتصال بفريق مركز اتصال بوبيان أو او يمكنك ارسال أيميل ل [info@bluloyalty.com](mailto:info@bluloyalty.com).

وتسري الشروط والأحكام والرسوم والموعد النهائي المحدد من قبل كل فندق أو شركة طيران أو شركة تأجير سيارات.

يُرجى ملاحظة أن العميل سوف يتحمل أي رسوم إضافية ناتجة من أي تغيير أو إلغاء في حجز السفر.