

## Regulamin Oferty „Zgarnij punkty powitalne z programu Bezcenne Chwile” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Zgarnij punkty powitalne z programu Bezcenne Chwile” („Oferta”) jest Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000001538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał w pełni opłacony („Bank”), adres do korespondencji elektronicznej: [www.citibankonline.pl/apps/customerservice/contactus/](http://www.citibankonline.pl/apps/customerservice/contactus/). Niniejsza Oferta jest nierozdzielnie związana z Programem Bezcenne Chwile, tj. programem lojalnościowym pn. Priceless Specials (Bezcenne Chwile) zorganizowanym i prowadzonym przez Mastercard Europe SA („Mastercard”), opartym o system zbierania i wymiany Punktów na nagrody („Program”). Szczegółowe zasady Programu określa regulamin Programu dostępny na stronie internetowej: <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony). Niniejsza Oferta jest organizowana w ramach Programu i - o ile w Regulaminie Oferty nie zastrzeżono inaczej - podlega Regulaminowi Programu.

### Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 1 grudnia 2021 r. do 31 stycznia 2022 r. („Okres Obowiązywania Oferty”) lub do wyczerpania puli Nagród, o której mowa w pkt. 6 poniżej.
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii kierowanej do klientów posiadających główną Kartę Kredytową Citibank lub Kartę Debetową, które zostały wydane w systemie Mastercard („Karta”).

### Warunki Oferty

4. W Ofercie mogą wziąć udział osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które posiadają Kartę i spełniają łącznie poniższe warunki:
  - a) w Okresie Obowiązywania Oferty zostaną poinformowane o Ofercie przez Bank drogą elektroniczną (przez SMS, e-mail lub wiadomość w bankowości internetowej Citibank Online);
  - b) w Okresie Obowiązywania Oferty dokonają przystąpienia do Programu Bezcenne Chwile („Program”) w rozumieniu Regulaminu Programu „Priceless® Specials - Polska Regulamin, obowiązujący od 22.05.2021 r.” poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego po zalogowaniu do serwisu bankowości internetowej Citibank Online („Formularz rejestracyjny”),
  - c) maksymalnie w ciągu 30 dni od dnia rejestracji w Programie dokonają Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Regulaminu Rachunków Bankowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.) o łącznej wartości wynoszącej co najmniej 200 PLN, które spełnią poniższe kryteria:
    - będą to Transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. lub Regulaminu Rachunków Bankowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
    - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. lub Regulaminu Rachunków Bankowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A..
5. Z Oferty wyłączone/ni są:
  - a) osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie Oferty;
  - b) osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
  - c) obywatele lub rezydenci podatkowi Stanów Zjednoczonych Ameryki, tj. osoby mające stałe zamieszkanie na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki lub posiadające „pozwolenie na pracę” w Stanach Zjednoczonych Ameryki (tzw. Zieloną Kartę) lub spełniające tzw. test długotrwałego przebywania na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki (ang. “substantial presence test”), który zasadniczo dotyczy weryfikacji długości pobytu na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki w okresie ostatnich 3 lat.

### Nagrody

6. Każdy z pierwszych 3 400 Uczestników, który spełni wszystkie warunki opisane w pkt 4 otrzyma 13 400 Punktów w Programie („Nagroda”) z zastrzeżeniem pkt. 8 poniżej.
7. Bank poinformuje Uczestnika o przyznaniu Nagrody w ciągu 3 dni roboczych od spełnienia wyżej wspomnianych warunków drogą elektroniczną przez wiadomość w serwisie Citibank Online.
8. Termin ważności tych Punktów wynosi 4 miesiące od daty ich przekazania. Po upływie tego terminu, niewykorzystane Punkty, bez składania przez Mastercard lub Bank jakichkolwiek dodatkowych oświadczeń, bezpowrotnie wygasają (będą odjęte od salda punktów na Rachunku Programu).
9. Bank poinformuje Uczestników o wyczerpaniu puli Nagród drogą elektroniczną (przez SMS, e-mail lub wiadomość w bankowości internetowej Citibank Online) lub na swojej stronie internetowej <https://www.citibank.pl/>.
10. Uczestnik jest uprawniony do otrzymania tylko jednej Nagrody niezależnie od liczby i rodzaju posiadanych Kart.

11. Nagroda zostanie przekazana tylko w przypadku, gdy w dniu jej przekazania Umowa Produktów Depozytowych lub Umowa o Kartę Kredytową Citibank nie będzie znajdować się w okresie wypowiedzenia, a Karta będzie aktywna. W przypadku Uczestników będących posiadaczami dwóch lub więcej Kart, Nagroda zostanie przekazana tylko w przypadku, gdy w dniu jej przekazania, co najmniej jedna z umów, na podstawie której dana Karta została wydana, nie będzie znajdować się w okresie wypowiedzenia, a dodatkowo Karta ta będzie aktywna.
12. Nagroda zostanie przekazana w terminie 10 dni kalendarzowych od momentu spełnienia warunków otrzymania Nagrody. Naliczone Punkty będą widoczne po zalogowaniu się przez Uczestnika na stronie internetowej Programu: <https://bezcennechwile.mastercard.pl/>.
13. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na nagrodę rzeczową.
14. Punkty nie podlegają wymianie na nagrody innego rodzaju, niż nagroda dostępna dla uczestnika Programu w ramach Programu.

### Podatek

15. Nagrody w ramach Oferty są wolne od podatku Nagrody w ramach Oferty są wolne od podatku dochodowego od osób fizycznych na podstawie art.21 ust. 1 pkt 68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. O podatku dochodowym od osób fizycznych.

### Postępowanie reklamacyjne

16. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w poniższej formie:
  - a) pisemnej - złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres: Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleszowska 6, 01-260 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: Zgarnij punkty powitalne w programie Bezcenne Chwile”,
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku,
  - c) w formie elektronicznej - na adres poczty elektronicznej Banku, przez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online / Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na adres poczty elektronicznej Banku [listybh@citi.com](mailto:listybh@citi.com).
17. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl)).
18. Bank informuje, że:
  - a) działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
  - b) Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
  - c) organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
19. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
20. Klient ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym, aktu notarialnego bądź udzielonym przez Klienta w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
21. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Klienta zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Bank chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą bądź reklamacją.
22. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
23. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się, aby reklamacja/skarga zawierała: imię i nazwisko Klienta, numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości, opis zdarzenia, którego dotyczy, wskazanie uchybienia, które jest jej przedmiotem, podanie nazwiska pracownika obsługującego Klienta (lub okoliczności pozwalających na jego identyfikację), a w przypadku poniesienia szkody, określenie w sposób wyraźny roszczenia Klienta z tytułu zaistniałych nieprawidłowości, podpis zgodny z wzorem podpisu złożonym w Banku.
24. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
25. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w pkt 24 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
  - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia,
  - b) wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy,
  - c) określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania skargi lub reklamacji nie dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
26. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 24 (tu: 36) oraz pkt 25 lit. c (tu: 37 lit. c) c) powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem., a w przypadku odpowiedzi na reklamacje dotyczące praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych udzielonych na piśmie - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
27. W przypadku reklamacji nie dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
  - a) w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta,
  - b) na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta.
  - c) poprzez Citibank Online - jako kopia wiadomości równoległe wysłanej w sposób określony w lit. a) lub b).
28. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Klientem, pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta.
29. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientami, w Banku Handlowym w Warszawie S.A. na adres:

Citi Handlowy  
Zespół ds. Współpracy z Klientami  
ul. Goleszowska 6  
01-260 Warszawa

oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane:

- a) na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>),
  - b) na wniosek Klienta Indywidualnego bądź osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>),
  - c) na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)),
  - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
30. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów.
31. Ewentualne spory między Klientem mogą być rozstrzygane:
- a) na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępnym na dzień zawarcia Oferty na stronie internetowej pod adresem (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł),
  - b) na wniosek Klienta Indywidualnego bądź osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>),
  - c) na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: [https://www.knf.gov.pl/dla\\_ryнку/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF)),
  - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
32. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

### Postanowienia końcowe

33. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
34. Przyznanie Karty kredytowej uzależnione jest od pozytywnej oceny zdolności kredytowej przez Bank.
35. Bank informuje, że udział w Ofercie nie wyłącza prawa odstąpienia od zawartej Umowy o Kartę/ Umowy Produktów Depozytowych przysługującego Uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od Umowy o Kartę stanowi jednocześnie rezygnację z udziału w Ofercie i utratę prawa do Nagrody.
36. Wszelkie pisane wielką literą terminy, które nie dotyczą Programu i nie są zdefiniowane odmiennie w niniejszym Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Regulaminie Rachunków Bankowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
37. W kwestiach, które nie zostały uregulowane w niniejszym Regulaminie lub Regulaminie Programu, mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Regulaminu Rachunków Bankowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. wszelkie określenia pisane z wielkiej litery, które nie zostały zdefiniowane w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Regulaminie Rachunków Bankowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.
38. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu wykonania Oferty jest Bank.
39. Administratorem danych osobowych uczestników Programu w zakresie w jakim są one przetwarzane w celu przyznania punktów w Programie oraz rozliczenia wykonania Oferty jest Mastercard. Informacje dotyczące administratora danych osobowych, zakresu i celu przetwarzania danych osobowych w związku z Programem oraz prawa osób, których dane dotyczą określa Polityka Prywatności Programu Priceless Specials (Bezcenne Chwile) wskazana poniżej w tym punkcie. Do wszelkich kwestii nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, a dotyczących Programu oraz Punktów, w tym w zakresie składania i rozpatrywania reklamacji związanych z Programem oraz przetwarzania danych osobowych, zastosowanie ma regulamin Programu Bezcenne Chwile dostępny na stronie <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony) oraz polityka prywatności Programu, która dostępna jest pod adresem <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony).
40. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 1 grudnia 2021r.
41. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
42. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>