

Regulamin oferty „Skorzystaj z Salda na Raty i zdobądź voucher do Biedronki” („Regulamin”)

Organizator

1. Organizatorem Oferty „Skorzystaj z Salda na Raty i zdobądź voucher do Biedronki” („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 000001538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał w pełni opłacony („Bank”), adres do korespondencji elektronicznej listybh@citi.com.

Czas i miejsce trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 15.11.2021 r. do 19.11.2021 r. („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

Warunki Oferty

4. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które posiadają główną Kartę Kredytową Citibank i w Okresie Obowiązywania Oferty:
 - a) zostaną poinformowane o Ofercie przez Bank przez wysyłkę wiadomości SMS lub e-mail, za pomocą komunikatu wyświetlonego w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online po zalogowaniu do niego oraz
 - i. w terminie oraz w sposób wskazane w otrzymanej informacji o Ofercie, o której mowa w ppkt a) powyżej złożą dyspozycję rozłożenia Salda na Raty dla kwoty o wartości minimum 3 000 zł.
5. Z Oferty wyłączone są:
 - osoby będące pracownikami Banku lub spółek zależnych Banku,
 - osoby współpracujące z Bankiem na podstawie umów cywilnoprawnych,
 - osoby będące pracownikami Citibank Europe plc (Publiczna Spółka Akcyjna) Oddział w Polsce,
 - członkowie władz Banku,
 - osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie Oferty - pracownicy którejkolwiek z agencji bądź firm współpracujących z Bankiem przy organizacji Oferty, a także rodzice, rodzeństwo oraz małżonkowie tych osób,
 - osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
 - 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. Osoby, które spełnią warunki opisane w pkt 4 otrzyma elektroniczny voucher do sklepów Biedronka o wartości 100 zł („Nagroda”).
7. Uczestnik może otrzymać w ramach Oferty maksymalnie jedną Nagrodę.
8. O spełnieniu warunków przyznania Nagrody, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do końca 19.01.2022 r.
9. Nagroda zostanie wysłana w wiadomości i w terminie, o których mowa w punkcie 8 powyżej.
10. Nagroda zostanie przekazana, tylko w przypadku, jeżeli Uczestnik nie dokona do dnia 18.12.2021 r. całkowitej spłaty Salda na Raty, o których mowa w pkt 4.
11. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę.
12. W przypadku rezygnacji z Nagrody Uczestnik nie otrzyma równowartości tej Nagrody w formie pieniężnej.

Vouchery

13. Aby móc zrealizować Voucher, Uczestnik powinien podać unikalny 13-cyfrowy kod po zeskanowaniu przez kasjera ostatniego z produktów w kasie sklepu należącego do sieci Biedronka. Podanie ww. kodu musi nastąpić przed dokonaniem płatności za zakupy.
14. Termin ważności Vouchera zostanie przekazany w wiadomości, o której mowa w pkt 11 powyżej. Po tym terminie środki z Vouchera nie będą mogły być wykorzystane.
15. Voucher może być wykorzystany w częściach.
16. Nie ma możliwości wydawania reszty w gotówce z Vouchera, który opiewa na kwotę wyższą niż wartość usługi. Jeśli wartość usługi jest wyższa od wartości Vouchera, Klient jest zobowiązany dopłacić różnicę w cenie.
17. Voucher może być wykorzystywany wielokrotnie do maksymalnej jego wartości do wydania czyli 100 zł brutto. Wartość liczona jest na podstawie ceny brutto towarów i nie obejmuje innych opłat czy kosztów, np. dostawy bądź wynikających z dokonanego przez Uczestnika rodzaju płatności.

18. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Vouchera są określone przez jego wystawcę i dostępne w Regulaminie „E-kodów” na Zakupy na stronie internetowej <https://kartypodarunkowe.biedronka.pl/strona/dlaklienta>.
19. W przypadku dokonania zwrotu/uwzględnienia reklamacji towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Vouchera, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w formie pieniężnej.

Podatek

20. Nagroda jest wolna 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

21. 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. Goleiszowska 6, 01-260 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: Skorzystaj z Salda na Raty i zdobądź voucher do Biedronki”,,
 - 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.

Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl).

22. 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.
23. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
24. 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.
25. 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.
26. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
27. 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.
28. 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.
29. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w pkt 28 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.
30. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 28 oraz pkt 29 lit. 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)
31. 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).
32. 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. Goleiszowska 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 Konsumentckiego (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitr-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_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne)https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF).
 - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
33. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów:
34. Ewentualne spory między Klientem mogą być rozstrzygane:
- a) na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na dzień zawarcia Oferty na stronie internetowej pod adresem (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-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_konsumenta/sad_polubowny/informacje_ogolne)https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF).
 - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.

Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

Postanowienia końcowe

- 35. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
- 36. Wszelkie terminy pisane wielką literą, zdefiniowane odmiennie w niniejszym Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.
- 37. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy o Kartę Kredytową Citibank oraz Regulaminu Kart Kredytowych Citibank 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.
- 38. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 15.11.2021.
- 39. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank w ramach Salda na Raty.
- 40. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
- 41. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>.