

# Regulamin oferty

## „Smakuj jesień z kartą kredytową Citibank 100”

### („Regulamin”)

---

#### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Smakuj jesień z kartą kredytową Citibank 100” („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/)..

#### Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 11 września do 30 listopada 2019 („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii kierowanej do klientów posiadających dowolną Kartę Kredytową Citibank („Karta”).
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 300 Nagród.

#### Warunki Oferty

5. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które posiadają Kartę Kredytową Citibank i spełnią łącznie poniższe warunki:
  - a) w Okresie Obowiązywania Oferty zostaną poinformowane o Ofercie przez Bank drogą elektroniczną (przez SMS, e-mail lub wiadomość w serwisie Citibank Online),
  - b) nie później niż do dnia wskazanego w komunikacji dokonają główną Kartą Kredytową Citibank, a w przypadku posiadania więcej niż jednej głównej Karty Kredytowej Citibank – główną Kartą Kredytową Citibank wskazaną w otrzymanej od Banku komunikacji informującej o Ofercie

(„Karta”) lub Nośnikiem zbliżeniowym do Karty, lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.), która/e spełni/ą następujące kryteria:

- ich łączna kwota będzie wynosiła nie mniej niż 100 zł,
- nie będą to Transakcja/e szczególna/e w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
- nie będzie/ą Poleceniem/ami przelewu wewnętrznego w złotych lub Poleceniem/ami przelewu krajowego w złotych w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
- nie będzie/będą Transakcją/ami zwróconą/yymi,

6. 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

7. Pierwszych 300 Uczestników, którzy spełnią wszystkie warunki opisane w pkt 5 otrzyma Voucher restauracyjny do restauracji w ramach Programu Restauracyjnego Citi Specials o wartości 100 PLN brutto („Nagroda”);

Lista restauracji i więcej informacji o programie na stronie <https://www.online.citibank.pl/citisppecials/o-programie-restauracyjnym.html>.

8. Nagroda zostanie przyznana Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy w dniu przekazania Nagrody Karta będzie aktywna i Umowa o Kartę Kredytową Citibank nie będzie znajdować się w okresie wypowiedzenia.

9. Każdy Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę.
10. O spełnieniu warunków przyznania Nagrody, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w serwisie Citibank Online nie później niż do końca miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Uczestnik spełnił warunki Oferty.
11. Nagroda zostanie przekazana w wiadomości i terminie, o której mowa w pkt 10.
12. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę rzeczową.

## Vouchery

13. Aby móc zrealizować Voucher Uczestnik powinien okazać go przy płatności.
14. Termin ważności Vouchera wynosi 3 miesiące od przekazania, po tym terminie środki z Vouchera nie będą mogły być wykorzystane.
15. Voucher nie 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 jednokrotnie do maksymalnej wartości do wydania 100 zł brutto.
18. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Voucherów są określone przez jego wystawcę OpenCard i dostępne w Regulaminie Korzystania z Produktów OpenCard na stronie internetowej <https://www.opencard.pl/regulamin>.
19. W przypadku uznanej reklamacji usługi lub usług zakupionych przy użyciu Vouchera, środki za zwracaną usługę/usługi Uczestnik otrzyma w takiej samej formie, w jakiej nastąpiła zapłata za towar, tj. część płatności dokonana przy użyciu Vouchera zostanie zwrócona w formie Vouchera. Reklamacje z tytułu nieprawidłowego wykonania usługi, z której Posiadacz skorzystał na podstawie posiadanego Vouchera lub Degustacji, są składane bezpośrednio do OpenCard w następujący sposób: telefonicznie na numer: 669 120 120 lub mailowo na adres: [biuro@opencard.pl](mailto:biuro@opencard.pl).

## Podatek

20. 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

21. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w poniższej formie:

- c) 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, 01-249 Warszawa, z adnotacją „Smakuj jesień z kartą kredytową Citibank 100”;
  - d) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
  - e) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na stronie [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl) poprzez formularz reklamacyjny.
22. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
  23. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i 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 notarialnie poświadczonej, notarialnej 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 zawierała: imię i nazwisko Klienta, jego 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.
  28. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Bank. W przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, Bank od dnia 15 listopada 2018 r. 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 terminach, o których mowa w pkt 28 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
    - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
    - b) wskazuje 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 od dnia otrzymania skargi lub reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub, począwszy od dnia 15 listopada 2018 r., 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług 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.

31. W przypadku reklamacji niedotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
  - a) w postaci papierowej na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Umowie;
  - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji tj. SMS, na wskazany numer telefonu Klienta;
  - c) na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail Klienta.
32. W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.
33. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
34. Bank informuje, że Klient może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygnięcia sporów:
  - a) przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banku Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępnym na dzień zawarcia Umowy na stronie internetowej pod adresem <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł, na podstawie pisemnego lub elektronicznego wniosku Klienta, do którego należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w Banku lub oświadczenie Klienta, że w terminie 30 dni nie uzyskał od Banku odpowiedzi na swoją skargę;
  - b) przed Rzecznikiem Finansowym, na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, na podstawie wniosku Klienta złożonego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez Bank. Strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>;
  - c) przed sądem polubownym działającym przy Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z jego regulaminem. Szczegółowe informacje o sądzie polubownym są dostępne na stronie [http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad\\_Polubowny](http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny).

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, niezdefiniowane 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.
38. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 11 września 2019.
39. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank dla Kart Kredytowych.
40. Oferta może powtarzać się w przyszłości.

41. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>.

Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję Regulamin oferty „Smakuj jesień z kartą kredytową Citibank 100”.

.....  
Data i podpis Uczestnika