

Regulamin Oferty „Zimą wykręć nagrody na wiosnę z Kartą Kredytową Citibank” („Regulamin”)

Organizator

1. Organizatorem Oferty „Zimą wykręć nagrody na wiosnę z Kartą Kredytową Citibank” („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: listybh@citi.com.

Czas trwania Oferty

2. Oferta trwa od dnia 10 lutego 2023 r. do dnia 31 marca 2023 r. („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii kierowanej do klientów posiadających główną Kartę Kredytową Citibank („Karta”).

Warunki Oferty

4. W Ofercie mogą wziąć udział osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które posiadają Kartę oraz w Okresie Obowiązywania Oferty i spełnią łącznie poniższe warunki:
 - a) zarejestrują się oraz zaakceptują niniejszy Regulamin na dedykowanej stronie internetowej Banku: www.citibank.pl/wykrac-nagrody-z-citibank,
 - b) dokonają Kartą (liczy się data dokonania transakcji), a w przypadku posiadania więcej niż jednej Karty, także nimi lub Nośnikiem zbliżeniowym do Karty lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.) minimum 10 Transakcji o wartości wynoszącej co najmniej 20 zł każda (w przypadku transakcji wykonanych w walucie obcej równowartość co najmniej 20 zł), które spełnią poniższe kryteria w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.:
 - będą to Transakcje bezgotówkowe, w tym Płatności BLIK,
 - nie będą to Transakcje gotówkowe, w tym Wypłaty gotówki BLIK,
 - nie będą to Transakcje szczególne, w tym Przelewy na telefon BLIK,
 - nie będą to Transakcje zwrócone, czyli których równowartość w części lub całości została zwrócona przez Odbiorcę lub Bank,
 - nie będą to Transakcje dokonane w punktach o następujących kodach MCC (Merchant Category Code):
 - (i) 4829 - określający internetowe przekazy pieniężne,
 - (ii) 6012 - określający instytucje finansowe (towary i usługi),
 - (iii) 6050 - określający przekazy pieniężne w instytucjach finansowych,
 - (iv) 6051 - określający przekazy pieniężne w instytucjach niefinansowych (waluta obca, zlecenia pieniężne i czek podróżny),
 - (v) 6540 - określający instytucje niefinansowe (zakup / obciążenie karty) oraz
 - (vi) wszelkie doładowania portfeli cyfrowych/wirtualnych (w tym portfela elektronicznego „SkyCash”) oraz
 - (vii) zakup lub doładowanie wszelkich kart podarunkowych, prezentowych oraz elektronicznych bonów.
5. Transakcje, o których mowa w pkt 4 lit. b wyżej nie mogą przekroczyć poniżej wskazanych kwot/limitów:
 - a) do 1 000 zł w każdym miesiącu kalendarzowym dla Płatności BLIK,
 - b) do 5 Transakcji dziennie i nie więcej niż 50 Transakcji w miesiącu kalendarzowym dokonanych w tym samym punkcie usługowo-handlowym,
 - c) do 300 zł dziennie dla Transakcji dokonanych w placówkach Poczty Polskiej S.A.
6. 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.
7. Oferta podzielona jest na 2 kategorie:
 - a) **Kategoria nr 1: największa liczba Transakcji:** Uczestnicy, którzy w Okresie Obowiązywania Oferty dokonają największej liczby Transakcji (ponad minimum opisanego w pkt 4 lit. b) powyżej oraz zgodnie z kwotami/limitami wskazanymi w pkt 5 powyżej) otrzymają Nagrody wymienione w pkt 8 lit. a) zgodnie z dostępną pulą. Nagrody będą przyznawane według następującej kolejności: liczba Transakcji, w przypadku takiej samej liczby Transakcji - data dokonania ostatniej kwalifikującej do Nagrody Transakcji (Nagrodę otrzyma Uczestnik, który wykonał Transakcję wcześniej), w przypadku Uczestników, którzy w identyczny sposób spełniają wymienione wyżej warunki - wartość Transakcji (Nagrodę otrzyma Uczestnik, u którego suma wartości wszystkich transakcji jest wyższa);

- b) **Kategoria nr 2: największa łączna kwota Transakcji:** Uczestnicy, którzy w Okresie Obowiązywania Oferty dokonają największej łącznej kwoty Transakcji (ponad minimum opisanego w pkt 4 lit. b) powyżej oraz zgodnie z kwotami/limitami wskazanymi w pkt 5 powyżej) otrzymają Nagrody wymienione w pkt 8 lit. b) zgodnie z dostępną pulą. Nagrody będą przyznawane według następującej kolejności: sumaryczna wartość Transakcji, w przypadku takiej samej wartości Transakcji - data dokonania ostatniej kwalifikującej do Nagrody Transakcji (Nagrodę otrzyma Uczestnik, który wykonał Transakcję wcześniej).

Nagrody

8. W kategoriach wymienionych w pkt 7 powyżej, dostępna jest pula następujących Nagród:
- a) **Kategoria nr 1: największa liczba Transakcji:**
- Nagroda główna:** 1 karta podarunkowa do Kross o wartości 20 000 zł,
 - Nagroda duża:** 1 karta podarunkowa do Kross o wartości 10 000 zł,
 - Nagrody średnie:** 30 kart podarunkowych do Intersport o wartości 1 000 zł,
 - Nagrody małe:** 150 kart podarunkowych do Allegro o wartości 50 zł.
- b) **Kategoria nr 2: największa łączna kwota Transakcji:**
- Nagroda główna:** 1 karta podarunkowa do Kross o wartości 20 000 zł,
 - Nagroda duża:** 1 karta podarunkowa do Kross o wartości 10 000 zł,
 - Nagrody średnie:** 30 voucherów do Sun&Snow o wartości 1 000 zł,
 - Nagrody małe:** 150 kart podarunkowych do Allegro o wartości 50 zł.
9. Uczestnik podczas rejestracji może wyrazić zgodę na komunikację drogą elektroniczną (przez e-mail, SMS) dotyczącą Oferty obejmującą: rankingi oraz informacje dotyczące przebiegu Oferty. Wyrażenie ww. zgody nie jest warunkiem przystąpienia do Oferty.
10. Bank poinformuje Uczestnika o spełnieniu warunków przyznania Nagrody do dnia 20 kwietnia 2023 roku drogą elektroniczną przez wiadomość w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online.
11. Nagroda zostanie wysłana w formie elektronicznej (kodów alfanumerycznych) w wiadomości i terminie, o których mowa w pkt 10 powyżej.
12. Uczestnik jest uprawniony do otrzymania tylko jednej Nagrody. W przypadku, gdy Uczestnik spełni warunki otrzymania Nagród w obu kategoriach, otrzymuje Nagrodę o wyższej wartości w kolejności kategorii 1 i 2. Uczestnicy zajmujący kolejne miejsca w danej kategorii, z której przechodzi ww. Uczestnik, przesuwają się o jedno miejsce wyżej w rankingu do przyznania Nagród.
13. Nagroda zostanie przekazana tylko w przypadku, gdy w dniu jej przekazania Umowa o Kartę Kredytową Citibank nie będzie znajdować się w okresie wypowiedzenia, a Karta Kredytowa Citibank 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, oraz co najmniej jedna Karta Kredytowa Citibank Uczestnika będzie aktywna.
14. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na nagrodę rzeczową.

Karty podarunkowe / Vouchery

Karta podarunkowa do Kross o wartości 20 000 zł i o wartości 10 000 zł („Karta podarunkowa Kross”) - Nagroda główna i Nagroda duża

15. Aby skorzystać z Karty podarunkowej Kross, należy dodać do koszyka celem zawarcia Umowy Sprzedaży wybrane produkty z kategorii Rowery, Odzież lub Akcesoria, widoczne na stronie Sklepu Internetowego Kross pod adresem: <https://kross.eu/pl>, a następnie wpisać w zdefiniowanym miejscu w koszyku „Kod rabatowy”, przekazany Uczestnikowi przez Bank. Wpisanie kodu Karty podarunkowej Kross we wskazanym powyżej polu i kliknięcie przycisku „Zapisz” spowoduje obniżenie wartości zamawianych towarów o wartość Karty podarunkowej Kross.
16. Karta podarunkowa Kross jest aktywna i ważna do dnia 31.05.2024 r., po tym terminie środki z Karty podarunkowej nie będą mogły być wykorzystane.
17. W przypadku użycia Karty podarunkowej Kross w odniesieniu do zamówienia opiewającego na:
- kwotę niższą lub równą wartości Karty podarunkowej Kross, konieczne jest dokonanie zapłaty w wysokości 1 gr (słownie: jeden grosz). W takiej sytuacji na Stronie Internetowej Sklepu pojawi się komunikat o konieczności dokonania zapłaty we wskazanej powyżej wysokości,
 - kwotę wyższą od wartości Karty podarunkowej Kross, konieczne jest dopłacić różnicę kartą płatniczą lub przelewem bankowym.
18. Dostępne sposoby oraz zasady płatności wskazane zostały w Regulaminie Sklepu Internetowego na <https://kross.eu/pl/regulamin>.
19. Karta podarunkowa Kross jest jednokrotnego użytku do maksymalnej wartości do wydania 20 000 zł lub 10 000 zł brutto.
20. Karta podarunkowa Kross nie podlega wymianie na środki pieniężne (gotówkę) w całości ani w części.
21. Karty podarunkowej Kross nie można wykorzystać do zakupu innej Karty podarunkowej.
22. Kartę podarunkową Kross można wykorzystać do zakupu całego asortymentu dostępnego w Sklepie Internetowym prezentowanym na stronie www.kross.eu/pl, z kategorii Rowery, Odzież oraz Akcesoria, z dowolnym sposobem dostawy jednakże z wyłączeniem odbioru w salonie.
23. W przypadku anulowania zamówienia przed realizacją, w którym została użyta Karta podarunkowa Kross, należy skontaktować z Sprzedawcą pod adresem kross@kross.pl lub telefonicznie na numer 29 752 11 00 w celu odnowienia Karty podarunkowej Kross. W trakcie rozmowy konieczne jest podanie numeru zamówienia, które zostało anulowane.
24. W przypadku zwrotu części produktów, do których zakupu została wykorzystana Karta podarunkowa Kross, Klientowi nie przysługuje przywrócenie środków do wykorzystania w ramach Karty podarunkowej.
25. W przypadku zwrotu całości produktów, do których została wykorzystana Karta podarunkowa Kross, Klientowi przysługuje przywrócenie środków do wykorzystania w ramach Karty podarunkowej Kross. W przypadku dokonania zwrotu towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Karty podarunkowej Kross, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w formie w takiej samej formie, w jakiej nastąpiła zapłata za towar, tj. część płatności dokonana przy użyciu Karty podarunkowej Kross zostanie zwrócona w formie Karty podarunkowej Kross, a część płatności ponad kwotę Karty podarunkowej Kross zostanie zwrócona w takiej formie w jakiej nastąpiła płatność.

26. Klient może zgłosić Sprzedawcy reklamację w związku z wykorzystaniem Karty podarunkowej Kross. Reklamacja może być złożona w formie elektronicznej i przesłana na adres elektroniczny Sprzedawcy: kross@kross.pl. W zgłoszeniu reklamacyjnym Klient winien zawrzeć opis zaistniałego problemu. Sprzedawca niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 14 (czternaście) dni, rozpatruje reklamacje i udziela odpowiedzi na adres poczty elektronicznej Klienta, podany w zgłoszeniu reklamacji. Szczegółowe informacje odnośnie reklamacji dostępne są w Regulaminie Sklepu Internetowego dostępnym pod adresem: <https://kross.eu/pl/regulamin>.
27. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Karty podarunkowej Kross są określone przez jego wystawcę KROSS spółka akcyjna i dostępne na stronie wydawcy: <https://kross.eu/pl/regulamin-kart-podarunkowych>.

Karta podarunkowa do Intersport o wartości 1 000 zł („Karta podarunkowa Intersport”) – Nagroda średnia

28. Aby móc zrealizować Kartę podarunkową Intersport, Uczestnik powinien podać jej numer w trakcie dokonywania płatności. Karta podarunkowa Intersport ma postać kodu alfanumerycznego i stanowi elektroniczny odpowiednik bonu towarowego, wydana na okaziciela, uprawnia użytkownika do jej realizacji w salonie sprzedaży lub online na www.intersport.pl.
29. Karta podarunkowa Intersport jest aktywna i ważna do dnia 31.07.2023 r., po tym terminie środki z Karty podarunkowej Intersport nie będą mogły być wykorzystane.
30. W wypadku, gdy cena towarów nabywanych przez Uczestnika z wykorzystaniem Karty podarunkowej Intersport będzie wyższa niż jej wartość nominalna, Uczestnik zobowiązany będzie różnicę dopłacić gotówką lub kartą płatniczą. W przypadku zakupów w sklepie internetowym Uczestnik ma możliwość dopłaty za pomocą przelewu bankowego, płatności elektronicznych, ratalnych lub kartą płatniczą.
31. Cena towarów nabywanych przez Uczestnika w salonach sprzedaży z wykorzystaniem Karty podarunkowej Intersport musi być równa lub wyższa niż jej nominalna wartość. W przypadku gdy suma zakupów dokonywanych w sklepie internetowym nabywanych przez Uczestnika z wykorzystaniem Karty podarunkowej Intersport jest niższa niż nominalna wartość Karty podarunkowej różnica między wartością nominalną Karty podarunkowej a ceną towaru nie jest zwracana Uczestnikowi.
32. W czasie jednej transakcji (paragonu) w salonie sprzedaży Intersport Uczestnik może zrealizować kilka kart podarunkowych, jednakże ich łączna wartość nie może przekroczyć łącznej wartości zakupywanych towarów, gdyż reszta nie zostanie wydana. Użytkownik w czasie dokonywania transakcji w sklepie internetowym może zrealizować kilka kart podarunkowych o wartości przekraczającej wartość towarów, jednak różnica między wartością nominalną Karty podarunkowej, a wartością towarów nie jest zwracana.
33. Jedna Karta podarunkowa Intersport może być wykorzystywana jednokrotnie do maksymalnej wartości do wydania 1 000 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.
34. Wszelkie zapytania związane z Kartami podarunkowymi Intersport powinny być kierowane na adres bok@intersport.pl.
35. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Karty podarunkowej Intersport są określone przez jego wystawcę INTERSPORT Polska S.A. i dostępne na stronie wydawcy: <https://www.intersport.pl/karty-podarunkowe>.
36. W przypadku dokonania zwrotu/reklamacji towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Karty podarunkowej Intersport, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w takiej samej formie, w jakiej nastąpiła zapłata za towar, tj. część płatności dokonana przy użyciu Karty podarunkowej zostanie zwrócona w formie Karty podarunkowej, a część płatności ponad kwotę Karty podarunkowej Intersport zostanie zwrócona w takiej formie w jakiej nastąpiła płatność. Reklamacje można składać telefonicznie poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta lub pisemnie na adres Organizatora Programu lub drogą elektroniczną na adres: sklep@intersport.pl. Szczegółowe odnośnie składania i rozpatrywania reklamacji opisane są na stronie: <https://www.intersport.pl/esklep-informacje#reklamacje>.

Voucher wycieczkowy do serwisu Sun & Snow o wartości 1 000 zł („Voucher wycieczkowy”) – Nagroda średnia

37. Aby móc zrealizować Voucher wycieczkowy, Uczestnik powinien podać jego numer w trakcie dokonywania płatności. Voucher wycieczkowy to bon towarowy w formie elektronicznej wydany na okaziciela, o wartości równej nominalowi wskazanemu na nim, posiadający unikalny kod pozwalający na zakup usług zgodnie z cennikiem za pośrednictwem:
 - a) Sklepu Internetowego Sun & Snow,
 - b) Centrali Sun & Snow w Warszawie,
 - c) Biura Lokalnego Sun & Snow
38. Voucher wycieczkowy jest aktywny i ważny do dnia 11.01.2025 r., po tym terminie środki z Vouchera wycieczkowego nie będą mogły być wykorzystane.
39. W przypadku, gdy cena usługi Sun & Snow zakupionej przy wykorzystaniu Vouchera wycieczkowego jest niższa, niż jego wartość nominalna, Uczestnikowi nie przysługuje prawo do zwrotu w gotówce niewykorzystanych środków pieniężnych.
40. W przypadku, gdy cena usługi Sun & Snow zakupionej przy wykorzystaniu Vouchera wycieczkowego jest wyższa, niż jego wartość nominalna, Uczestnik zobowiązany jest do zapłaty różnicy w cenie. Dopłata będzie się odbywać za pomocą metod płatności udostępnianych przez sklep internetowy.
41. W przypadku niemożliwości świadczenia Usługi Sun & Snow zakupionej przez Uczestnika przy pomocy Vouchera wycieczkowego, Wydawca zobowiązuje się do zwrotu wydanych środków przez wydanie nowego Vouchera wycieczkowego.
42. Voucher może być wykorzystywany wielokrotnie do maksymalnej wartości do wydania 1 000 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.
43. W przypadku dokonania zwrotu/reklamacji towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Vouchera, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w takiej samej formie, w jakiej nastąpiła zapłata za towar, tj. część płatności dokonana przy użyciu Vouchera wycieczkowego zostanie zwrócona w formie Vouchera wycieczkowego, a część płatności dokona w innej formie zostanie zwróconą w formie w jakiej została dokonana płatności.
44. Wszelkie pytania i reklamacje dotyczące Vouchera wycieczkowego należy kierować na adres e-mail wydawcy: voucher@sunandsnow.pl lub pod numer telefonu: + 48 539 775 239. Szczegółowe odnośnie składania i rozpatrywania reklamacji opisane są w Regulaminie sprzedaży na stronie: <https://sklep.sunandsnow.pl/regulamin.php>.

45. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Vouchera wypoczynkowego są określone przez jego wystawcę Sun & Snow Sp. z o.o. i dostępne w regulaminie Vouchera wypoczynkowego Sun & Snow na stronie:
<https://sklep.sunandsnow.pl/regulamin-vouchera.php>

Karta podarunkowa do Allegro o wartości 50 zł („Karta podarunkowa Allegro”) – Nagroda mała

46. Karta podarunkowa Allegro ma postać cyfrowego elektronicznego ciągu znaków. Aby móc ją zrealizować, Uczestnik powinien w sekcji Twoje zniżki zaznaczyć „Masz kod lub kartę podarunkową?” i wpisać numer Karty podarunkowej Allegro w koszyku zakupowym w miejscu „masz kod rabatowy”.
47. Karta podarunkowa Allegro jest aktywny i ważny do dnia 31.01.2024 r., po tym terminie środki z Karty podarunkowej Allegro nie będą mogły być wykorzystane.
48. Karta podarunkowa Allegro może być wykorzystana w częściach. Niewykorzystana kwota, tzw. kwota reszty, zostanie zwrócona w postaci nowej Karty podarunkowej Allegro i zostanie przypisana do konta Allegro użytkownika, na którym dokonano zakupu z użyciem pierwszej Karty podarunkowej Allegro. Niewykorzystana kwota reszty, będzie zwracana do pełnego wykorzystania wszystkich środków z pierwotnej Karty podarunkowej Allegro lub do upływu terminu jej ważności.
49. Nie ma możliwości wydawania reszty w gotówce z Karty podarunkowej Allegro, który opiewa na kwotę wyższą niż wartość usługi. Jeśli wartość usługi jest wyższa od wartości Karty podarunkowej Allegro, Klient jest zobowiązany dopłacić różnicę w cenie.
50. Karta podarunkowa Allegro może być wykorzystywana do maksymalnej wartości do wydania, czyli 50 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.
51. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Karty podarunkowej Allegro są określone przez jego wystawcę Allegro.pl i dostępne w Regulaminie Kart Podarunkowych Allegro na stronie internetowej:
<https://allegro.pl/regulaminy/regulamin-kart-podarunkowych-allegro-4GDABO2OFR>.
52. W przypadku reklamacji / dokonania zwrotu towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Karty podarunkowej Allegro, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w postaci Karty podarunkowej, w kwocie stanowiącej równowartość zwróconego towaru/towarów, a w przypadku zakupu także w formie pieniężnej bądź innej formie, środki za zwracany towar lub towarów zostaną zwrócone w tej samej formie. W przypadku reklamacji Uczestnik może kontaktować się z Allegro w formie:
- a) pisemnej na adres: Allegro sp. z o.o., ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań,
 - b) za pomocą adresu mailowego: karty@allegro.pl.
- Szczegółowe informacje odnośnie składania i rozpatrywania reklamacji opisane są na stronie:
<https://allegro.pl/pomoc/dla-kupujacych/zasady-zwrotow-i-reklamacji>.

Podatek

53. Do Nagród głównych i dużych, Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną o wartości odpowiadającej kwocie należnego podatku dochodowego od wartości przyznanych Nagród. Podatek zostanie pobrany przez Bank z przyznanej dodatkowej nagrody pieniężnej.
54. Nagrody średnia i mała 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

55. 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: Bank Handlowy w Warszawie S.A., Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleiszowska 6, 01-260 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: „Zimą wykręć nagrody na wiosnę z Kartą Kredytową Citibank””,
 - 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.
56. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl).
57. Bank informuje, że:
- a) działalność Banku jest nadzorowana, w tym w szczególności podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - b) Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego.
58. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
59. 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.
60. 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.
61. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
62. 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.
63. 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.

64. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w pkt 63 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
- wyjaśni przyczynę opóźnienia,
 - wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy,
 - 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.
65. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 63 oraz pkt 64 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).
66. 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:
- w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta,
 - na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta.
 - poprzez Citibank Online - jako kopia wiadomości równolegle wysłanej w sposób określony w lit. a) lub b).
67. 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.
68. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientami na adres:
- Bank Handlowy w Warszawie S.A.
Zespół ds. Współpracy z Klientami
ul. Golezowska 6
01-260 Warszawa
- oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane:
- na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>),
 - 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/>).
 - 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),
 - przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
69. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów.
70. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

Postanowienia końcowe

71. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
72. Bank informuje, że udział w Ofercie nie wyłącza prawa odstąpienia od zawartej Umowy o Kartę przysługującego Uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od Umowy o Kartę stanowi jednocześnie rezygnację z udziału w Ofercie i utratę prawa do Nagród.
73. 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..
74. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 10 lutego 2023r.
75. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
76. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku: <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>