

## Regulamin oferty „Sprawdź, jak zyskać bon do sieci sklepów Żabka i Freshmarket za rozmowę o Motokarcie” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Sprawdź, jak zyskać bon do sieci sklepów Żabka i Freshmarket za rozmowę o Motokarcie” („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 04.09.2020 r. do 16.09.2020 r. („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii internetowej prowadzonej na stronie <https://www.online.citibank.pl/formularz/karta-kredytowa/bp-zabka/>
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 2000 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 spełnią łącznie poniższe warunki:
  - a) w Okresie Obowiązywania Oferty wypełnią i prześlą do Banku dedykowany formularz kontaktowy na stronie internetowej <https://www.online.citibank.pl/formularz/karta-kredytowa/bp-zabka/> („Formularz”),
  - b) podejmą rozmowę telefoniczną z przedstawicielem Banku, który zadzwoni na podany w Formularzu numer telefonu w celu przedstawienia oferty karty kredytowej Citibank - BP Motokarta.
6. Z Oferty wyłączone/eni są:
  - osoby, które od 1 stycznia 2019 posiadały w Banku główną Kartę Kredytową,
  - 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. Z zastrzeżeniem pkt 4 niniejszego Regulaminu, Uczestnik, który spełni wszystkie warunki określone w pkt 5 powyżej, otrzyma 1 bon o wartości 10 zł do wykorzystania w sieci sklepów Żabka i Freshmarket („Nagroda”).
8. Nagroda zostanie wysłana za pomocą SMSa na podany przez Uczestnika w Formularzu numer telefonu najpóźniej do 5 dni roboczych od daty rozmowy, o której mowa w pkt 5 b).
9. Każdy Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę.
10. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na nagrodę rzeczową.

### Bony

11. Bon jest ważny do dnia 30.06.2021 r., po tym terminie środki z bonu nie będą mogły być wykorzystane.
12. Każdy bon stanowi uprawnienie do otrzymania i odbioru towarów we wszystkich sklepach z logo Żabka lub Freshmarket należących do ogólnopolskiej sieci handlowej na terenie całego kraju o wartości odpowiadającej wartości nominału, na jaki opiewa bon lub mniejszej. W przypadku realizacji zakupu towarów za kwotę niższą niż wartość bonu, różnica nie będzie wydawana w gotówce lub jakiegokolwiek innej formie. W przypadku realizacji zakupu towarów za kwotę wyższą niż wartość bonu, Klient zobowiązany jest do zapłacenia różnicy gotówką lub kartą płatniczą.
13. W celu realizacji bonu, przed zatwierdzeniem sposobu płatności należy poinformować kasjera zajmującego się obsługą Klienta w sklepach sieci Żabka lub Freshmarket o realizacji zakupu towarów z wykorzystaniem bonu.
14. Bon nie może być wykorzystany w częściach (może być wykorzystany jednorazowo).
15. Bony nie mogą służyć rozliczeniu transakcji związanych z realizacją usług będących w ofercie sklepów Żabka lub Freshmarket, z wyjątkiem zakupu usług gastronomicznych będących w ofercie sklepów.

16. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem bonu są określone przez jego wystawcę i dostępne w Regulaminie korzystania przez Klientów z Bonów Żabka/Freshmarket na stronie internetowej <https://www.zabka.pl/wygodne-uslugi/bony-towarowe>.
17. W przypadku dokonania przez Uczestnika uzasadnionego zwrotu towaru zakupionego z wykorzystaniem bonu, Uczestnikowi w sklepach sieci Żabka lub Freshmarket zostanie wydany pełnowartościowy towar tego samego lub podobnego rodzaju, bądź zostanie mu zwrócona równowartość zrealizowanego zakupu reklamowanego towaru w środkach pieniężnych (gotówką).

### Podatek

18. Do Nagrody Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną o wartości odpowiadającej kwocie należnego podatku dochodowego od łącznej wartości przyznanych nagród.
19. Należy podatek dochodowy od osób fizycznych zostanie pobrany z dodatkowej nagrody pieniężnej, o której mowa wyżej.

### Postępowanie reklamacyjne

20. 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, 01-249 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: Sprawdź, jak zyskać bon do sieci sklepów Żabka i Freshmarket za rozmowę o Motokarcie”;
  - b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
  - c) 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) korzystając z formularza reklamacyjnego.
21. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
22. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
23. 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.
24. 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.
25. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
26. 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.
27. 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.
28. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 27 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.
29. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 27 oraz pkt 28 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
30. W przypadku reklamacji nie dotyczącej 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.
31. 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.
32. Bank informuje, że 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.
33. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygnięcia sporów:
  - a) przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banku Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na dzień przystąpienia do Oferty na stronie internetowej pod adresem <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitrer-bankowy>, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł, na podstawie pisemnego lub elektronicznego wniosku Uczestnika, do którego należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w Banku lub oświadczenie Uczestnika, 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 Uczestnika 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 [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/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

34. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
35. Przyznanie karty kredytowej uzależnione jest od pozytywnej oceny zdolności kredytowej przez Bank.
36. Bank informuje, że udział w Ofercie nie wyłącza prawa odstąpienia od zawartej Umowy o Kartę, przysługującego Uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa..
37. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym 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 04.09.2020 r.
39. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank dla karty kredytowej, z wyłączeniem oferty "Zdobądź do 720 zł z Kartą Kredytową Citibank-BP Motokarta" i jej ewentualnych następnych edycji.
40. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
41. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.online.citibank.pl/dokumenty.html>.