

Regulamin oferty

„Robisz zakupy zagraniczne? Otrzymaj zwrot połowy prowizji za przewalutowanie!”

(„Regulamin”)

Organizator

Organizatorem Oferty „Robisz zakupy zagraniczne? Otrzymaj zwrot połowy prowizji za przewalutowanie!” („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 przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS0000001538; 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/.

Czas trwania Oferty

1. Oferta obowiązuje od dnia 1 maja 2018 r. do dnia 31 sierpnia 2018 r.
2. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, podczas akcji w ramach kampanii promocyjnej kierowanej do grupy Klientów poinformowanych o ofercie drogą elektroniczną (SMS lub wiadomość w bankowości internetowej Citibank Online).

Warunki Oferty

3. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które posiadają Kartę Kredytową Citibank („Karta”) i w okresie obowiązywania Oferty spełnią łącznie poniższe warunki:
 - a) zostaną poinformowane przez Bank o Ofercie poprzez wiadomość SMS lub wiadomość w bankowości internetowej Citibank Online,

- b) dokonają Kartą główną, kartą dodatkową wydaną do Karty lub naklejką zbliżeniową przynajmniej jednej transakcji bezgotówkowej (rozumianej jako płatność za nabywane towary i usługi dokonana w punktach handlowych lub usługowych, jak również płatność bez fizycznego użycia Karty, w szczególności zamówienie składane pisemnie, telefonicznie, elektronicznie lub w Citibank Online przelewem wypełnionym automatycznie) lub gotówkowej (rozumianej jako wypłata gotówki w bankomatach, bankach lub w innych instytucjach finansowych, przy czym Transakcje dokonywane kartą, podczas których następuje wymiana środków pieniężnych w związku z udziałem w grach hazardowych urządzanych zgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych, Transakcje w urzędzie pocztowym oraz przelew z Rachunku Karty są traktowane jak Transakcje gotówkowe) na dowolną kwotę, która spełni jednocześnie następujące kryteria („**Transakcja**”):
- zostanie dokonana w walucie obcej (innej niż PLN),
 - nie będzie transakcją zwróconą w systemie Banku,
- c) do dnia przyznania Zwrotu będą posiadać Kartę oraz nie złożą wypowiedzenia Umowy o Kartę.
4. Z Oferty wyłączone są:
- 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.

Zwrot

5. Każda osoba, która spełni warunki opisane w Punkcie 3 otrzyma Zwrot („**Zwrot**”) połowy prowizji za przewalutowanie, opisanej w Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank w standardowej wysokości 5,8%, odpowiadający 2,9% wartości liczonej od przewalutowanej na PLN po kursie VISA/MasterCard kwoty Transakcji. Zwroty będą dokonywane w cyklach miesięcznych od łącznej kwoty Transakcji dokonanych w danym miesiącu kalendarzowym obowiązywania Oferty.
6. Zwroty będą dokonywane do końca miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Uczestnik spełnił warunki Oferty określone w pkt 3.
7. Zwroty będą dokonywane na rachunek Karty, którą zostały dokonane Transakcje spełniające warunki Oferty. W przypadku, gdy Transakcje zostaną dokonane kartą dodatkową lub naklejką zbliżeniową, Zwrot nastąpi na rachunek Karty głównej, do której dana Karta dodatkowa lub naklejka zbliżeniowa została wydana.

8. Informacja o kwocie Zwrotu na rachunek Karty dostępna będzie na Wyciągu. Kwota Zwrotu odpowiednio pomniejszy kwotę zadłużenia dotyczącą danej Karty lub zwiększy nadpłatę na rachunku Karty. Ewentualna kwota nadpłaty powstałej w wyniku zwrotu prowizji będzie wyliczona z kwoty nadpłaty branej pod uwagę do naliczenia opłaty za obsługę nadpłat.

Postępowanie reklamacyjne

9. 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, Departament Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-249 Warszawa, z adnotacją „Robisz zakupy zagraniczne? Otrzymaj częściowy zwrot prowizji za przewalutowanie!”
 - 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 korzystając z formularza reklamacyjnego,
10. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.citibank.pl).
11. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
12. 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.
13. 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.
14. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
15. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się, aby reklamacja zawierała 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.
16. 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.
17. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 16 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
 - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla 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.

18. 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.
19. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
20. Bank informuje, że Klient może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania 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 www.zbp.pl/arbiter, 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.

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

Postanowienia końcowe

21. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
22. 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.
23. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie postanowienia danej Umowy o Kartę Kredytową Citibank oraz Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.
24. Regulamin Promocji wchodzi w życie z dniem 1 maja 2018 r.
25. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
26. Niniejszy regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku www.citihandlowy.pl.