

# Regulamin oferty „25 PLN zwrotu za zakupy Kartą Kredytową Citibank” („Regulamin”)

---

## Organizator

1. Organizatorem Oferty „25 PLN zwrotu za zakupy 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: [www.citibankonline.pl/apps/customerservice/contactus/](http://www.citibankonline.pl/apps/customerservice/contactus/).

## Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 17 września do 30 listopada 2020 („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii SMS-owej kierowanej do klientów posiadających Kartę Kredytową Citibank
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 5000 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 w Okresie Obowiązywania Oferty spełnią łącznie poniższe warunki:
  - a) w Okresie Obowiązywania Oferty zostaną poinformowane o Ofercie przez Bank drogą elektroniczną przez SMS oraz w terminie wskazanym w wiadomości odesłanej sms zwrotny o treści „TAK”;

- b) w Okresie Obowiązywania Oferty i nie później niż do daty wskazanej w wiadomości 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 przynajmniej jednej Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.) które spełnią następujące kryteria:
- łączna kwota transakcji będzie wynosiła nie mniej niż 500 zł,
  - będą to transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
  - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
  - nie będą Poleceniami przelewu wewnętrznego w złotych lub Poleceniami przelewu krajowego w złotych w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
  - nie będą Transakcjami zwróconymi,

6. Z Oferty wyłączone/eni 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.

## Nagrody

7. Każdy z pierwszych 5000 Uczestników, którzy spełnią wszystkie warunki opisane w pkt 5 otrzymają:
  - Zwrot wydatków na kartę o wartości 25 PLN brutto („Nagroda”);
8. Zwrot zostanie przyznany Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy w dniu przekazania Zwrotu Karta będzie aktywna i Umowa o Kartę Kredytową Citibank nie będzie znajdować się w okresie wypowiedzenia.
9. Zwroty będą dokonywane do końca miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym Uczestnik spełnił warunki Oferty określone w pkt 5.

10. Zwroty będą dokonywane na rachunek Karty, którą zostały dokonane Transakcje spełniające warunki Oferty, zgodnie z zasadami alokacji spłat wskazanymi w Umowie o Kartę Kredytową Citibank. W przypadku, gdy Transakcje objęte Ofertą zostaną wykonane Kartą dodatkową lub Nośnikiem zbliżeniowym, Zwrot nastąpi na rachunek Karty, do której została wydana Karta dodatkowa lub Nośnik zbliżeniowy.
11. 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 i nie będzie brana pod uwagę przy naliczeniu opłaty z tytułu obsługi nadpłaty na rachunku karty kredytowej, naliczanej w przypadku wystąpienia w cyklu rozliczeniowym salda dodatniego równego lub wyższego niż 200 zł.
12. Każdy Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę.
13. O spełnieniu warunków przyznania Nagrody, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w serwisie Citibank Online nie później niż do końca miesiąca następującego po spełnieniu warunków opisanych w pkt 5.
14. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie

### Postępowanie reklamacyjne

15. 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. Golezowska 6, 01-249 Warszawa, z adnotacją 25 PLN zwrotu za zakupy 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 Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na stronie [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl) poprzez formularz reklamacyjny.
16. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
17. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
18. 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.
19. 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.
20. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
21. 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.
22. 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.
  23. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 22 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.
  24. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 22 oraz pkt 23 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
  25. 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.
  26. 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.
  27. 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.
  28. 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 Konsumentckiego 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 [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
- d) Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

## Postanowienia końcowe

- 29. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
- 30. 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.
- 31. 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.
- 32. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 17 września 2020.
- 33. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank.
- 34. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
- 35. Uczestnik jest uprawniony do otrzymania tylko jednej Nagrody.
- 36. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>.