

Regulamin Oferty „Odjazdowa wiosna z Kartą Kredytową Citibank” („Regulamin”)

Organizator

1. Organizatorem Oferty „Odjazdowa wiosna 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: www.citibankonline.pl/apps/customerservice/contactus/.

Czas trwania Oferty

2. Oferta trwa od dnia 4 kwietnia 2022 r. do dnia 31 maja 2022 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 i spełnią łącznie poniższe warunki:
 - a) zostaną poinformowane o Ofercie przez Bank drogą elektroniczną (przez SMS, e-mail lub wiadomość w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online),
 - b) zaakceptują niniejszy Regulamin na dedykowanej Ofercie stronie internetowej Banku: www.citibank.pl/odjazdowa-wiosna/,
 - c) w Okresie Obowiązywania Oferty (liczy się data dokonania transakcji) dokonają Kartą, a w przypadku posiadania więcej niż jednej karty Kredytowej Citibank także nimi lub Nośnikiem zbliżeniowym do Karty lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych 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,
 - nie będą to Transakcje gotówkowe, w tym wypłaty BLIK,
 - nie będą to Transakcje szczególne,
 - nie będą to Transakcje zwrócone.
5. 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.
6. Oferta podzielona jest na 3 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. c) powyżej) otrzymają Nagrody wymienione w pkt 7 lit. a) zgodnie z dostępną pulą. Nagrody będą przyznawane według 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, który wykonał Transakcje na sumaryczną wyższą kwotę);
 - 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. c) powyżej) otrzymają Nagrody wymienione w pkt 7 lit. b) zgodnie z dostępną pulą. Nagrody będą przyznawane według kolejności: sumaryczna wartość Transakcji, w przypadku takiej samej wartości Transakcji - data dokonania ostatniej kwalifikującej do Nagrody Transakcji (Nagrodę otrzyma Uczestnik, który wykonał Transakcję wcześniej);
 - c) **Kategoria nr 3: największy wzrost Transakcji:** Uczestnicy, którzy w Okresie Obowiązywania Oferty uzyskają największy wzrost liczby Transakcji oraz największy procentowy wzrost liczby Transakcji (ponad minimum opisanego w pkt 4 lit. c) powyżej) w odniesieniu do średniej miesięcznej z poprzednich 3 miesięcy (od 01.01.2022 r. do 31.03.2022 r. dla Transakcji spełniających kryteria opisane w w pkt 4 lit. c) powyżej) otrzymają nagrody wymienione w pkt 7 lit. c) zgodnie z dostępną pulą. Nagrody będą przyznawane według kolejności: największy liczbowy wzrost Transakcji, w przypadku takiego samego wzrostu - 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, który wykonał Transakcje na sumaryczną wyższą kwotę).

Nagrody

7. W kategoriach wymienionych w pkt 6 powyżej dostępne są następujące Nagrody:
 - a) **Kategoria nr 1: największa liczba Transakcji:**
 - i. **Nagroda główna:** 1 skuter o wartości 16 000 PLN,
 - ii. **Nagroda duża:** 20 kart podarunkowych o wartości 1 000 PLN do sklepu Media Expert,
 - iii. **Nagroda mała:** 100 voucherów o wartości 60 zł do sklepu Biedronka.
 - b) **Kategoria nr 2: największa łączna kwota Transakcji:**
 - i. **Nagroda główna:** 1 skuter o wartości 16 000 PLN,
 - ii. **Nagroda duża:** 20 voucherów o wartości 1 000 PLN do Allegro,
 - iii. **Nagroda mała:** 100 voucherów o wartości 60 zł do sklepu Biedronka.
 - c) **Kategoria nr 3: największy wzrost Transakcji:**
 - i. **Nagroda główna:** 1 skuter o wartości 16 000 PLN,
 - ii. **Nagroda duża:** 20 voucherów o wartości 1 000 PLN do sklepu Empik,
 - iii. **Nagroda mała:** 100 voucherów o wartości 60 zł do sklepu Biedronka.
8. Bank poinformuje Uczestnika o spełnieniu warunków przyznania Nagrody w ciągu 10 dni roboczych od dnia zakończenia Oferty drogą elektroniczną przez wiadomość w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online.
9. Uczestnik jest uprawniony do otrzymania tylko jednej Nagrody. W przypadku, gdy spełni warunki otrzymania Nagród w kilku kategoriach otrzymuje Nagrodę o wyższej wartości w kolejności kategorii 1, 2, 3. Uczestnicy zajmujący kolejne miejsca w kategorii, z której przechodzi ww. Uczestnik, przesuwać się o jedno miejsce wyżej w rankingu do przyznania Nagród.
10. 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.
11. Nagroda główna zostanie przekazana Uczestnikowi osobiście w siedzibie Banku, przy ul. Golezowskiej 6 w Warszawie w terminie do końca miesiąca następującego po zakończeniu Oferty.
12. Nagrody duża i mała z kolei zostaną przekazane w terminie do 10 dni kalendarzowych od daty potwierdzenia przyznania Nagrody. Nagrody te będą przekazane drogą elektroniczną przez wiadomość w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online.
13. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na nagrodę rzeczową (z wyłączeniem Nagrody głównej).

Nagroda główna

14. Nagrodami głównymi są 3 sztuki skuterów Vespa Primavera 50 CC w kolorze białym. Rok produkcji 2022 o wartości 16 000 zł brutto.
15. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę rzeczową.
16. W przypadku odbioru osobistego Nagrody Uczestnik podpisuje „Protokół odbioru Nagrody” stanowiący załącznik nr 1 do Regulaminu. Podpisany przez Uczestnika „Protokół odbioru Nagrody” stanowi potwierdzenie wydania Nagrody.
17. Uczestnik nie ma możliwości wyboru wersji kolorystycznej, rozmiaru lub marki Nagrody.
18. Gwarancja Handlowa obejmuje zakupiony pojazd przez okres 24 miesięcy od daty rejestracji pojazdu, a jeżeli w stosunku do zakupionego pojazdu nie ma obowiązku jego rejestracji, od dnia zakupu Pojazdu bez żadnych ograniczeń w zakresie przebiegu pojazdu. Niniejsze postanowienie nie ogranicza ani nie znosi obowiązku Uczestnika w zakresie realizacji niezbędnych przeglądów serwisowych pojazdu, obowiązków oraz sposobów spełnienia, których określony jest w Instrukcji Obsługi Użytkownika Pojazdu. Udzielona Gwarancja Handlowa jest aktywowana przez Dealera Sieci Piaggio, który dokonuje sprzedaży pojazdu, poprzez komputerowy system rejestracji i przekazywania informacji na temat pojazdu oraz jego Użytkownika po dokonaniu rejestracji pojazdu (lub w przypadku, w którym rejestracja pojazdu w celu poruszania się po drogach publicznych nie jest wymagana, po fakcie sprzedaży pojazdu). Udzielana Gwarancja Handlowa wchodzi w życie w momencie dokonania rejestracji pojazdu w systemie Piaggio, natomiast do momentu rejestracji pojazdu w w/w systemie wszelkie nabyte prawa Uczestnika są przedmiotem ochrony z tytułu obowiązkowej rękojmi sprzedawcy pojazdu.
19. Bank podczas odbioru Nagrody głównej przekaże Uczestnikowi dane kontaktowe do Dealera Sieci Piaggio w celu dokonania rejestracji wygranego pojazdu.

Vouchery/karty podarunkowe/e-kody

Karta podarunkowa do Media Expert o wartości 1 000 zł

20. Karta ma postać elektronicznego ciągu znaków. Karta podarunkowa ważna jest do dnia 31.05.2025, po tym terminie środki z karty podarunkowej nie będą mogły być wykorzystane.
21. Użytkownik jest uprawniony do korzystania z karty podarunkowej w okresie jej ważności.
22. Środki pieniężne dostępne na karcie podarunkowej nie podlegają wymianie na środki pieniężne (gotówkę) w całości lub w części. Kartą podarunkową nie można płacić za zakup innej karty podarunkowej oraz nie można wymienić jej na inną kartę podarunkową.
23. Okres ważności i saldo (stan środków) użytkownika karty podarunkowej może sprawdzić w następujący sposób: w każdym sklepie stacjonarnym, lub w ramach Konta Klienta w Sklepie Internetowym www.mediaexpert.pl, o ile Uczestnik posiada takie Konto.
24. Karta podarunkowa może być wykorzystywana wielokrotnie, do momentu wyczerpania wszystkich środków dostępnych na karcie podarunkowej lub do upływu okresu jej ważności.
25. Nie ma możliwości wydawania reszty w gotówce z karty podarunkowej, która opiewa na kwotę wyższą niż wartość towaru lub usługi. Jeśli wartość towaru lub usługi jest wyższa od wartości na karcie podarunkowej, Uczestnik jest zobowiązany dopłacić różnicę w cenie.
26. Karta podarunkowa może być realizowana przy zakupach w Sklepach stacjonarnych i/lub Sklepie Internetowym.
27. W sklepach stacjonarnych Uczestnik podczas płatności przy kasie powinien okazać sprzedawcy numer karty podarunkowej w postaci elektronicznego ciągu znaków oraz PIN otrzymany z Banku wraz z numerem karty.

28. W sklepie internetowym należy zaznaczyć opcję płatności kartą podarunkową i wprowadzić numer karty w postaci elektronicznego ciągu znaków oraz PIN.
29. W przypadku reklamacji / dokonania zwrotu towaru lub towarów zakupionych przy użyciu karty podarunkowej, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w postaci karty podarunkowej, w kwocie stanowiącej równowartość zwróconego towaru/towarów.
30. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem karty podarunkowej są określone przez jej wystawcę i dostępne w regulaminie na stronie internetowej <https://www.mediaexpert.pl/kartapodarunkowa-regulamin>.

Voucher do Allegro o wartości 1 000 zł

31. Voucher ma postać cyfrowego elektronicznego ciągu znaków. Aby móc go zrealizować, Uczestnik powinien wpisać numer vouchera w koszyku zakupowym w miejscu „masz kod rabatowy”.
32. Voucher jest ważny do dnia 31.12.2022 r., po tym terminie środki z vouchera nie będą mogły być wykorzystane.
33. Voucher nie może być wykorzystany w częściach.
34. Nie ma możliwości wydawania reszty w gotówce z Vouchera, który opiewa na kwotę wyższą niż wartość usługi. Pozostała część środków pieniężnych nie może zostać wykorzystana w okresie ważności vouchera i nie podlega zwrotowi. Jeśli wartość usługi jest wyższa od wartości vouchera, Klient jest zobowiązany dopłacić różnicę w cenie.
35. Voucher może być wykorzystywany 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.
36. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem vouchera są określone przez jego wystawcę Allegro.pl i dostępne w regulaminie na stronie internetowej: <https://karty.allegro.pl/regulamin.pdf>.
37. W przypadku reklamacji / dokonania zwrotu towaru lub towarów zakupionych przy użyciu vouchera, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w postaci vouchera, w kwocie stanowiącej równowartość zwróconego towaru/towarów.

Voucher do Empik o wartości 1 000 zł

38. Voucher ma formę elektronicznego kodu. Voucher jest ważny do dnia 31.12.2022 r. i powinien zostać wykorzystany w okresie jego ważności.
39. Aby móc zrealizować voucher Uczestnik powinien posiadać założone konto na www.empik.com. Po zalogowaniu i dodaniu do produktu koszyka przy wyborze sposobu płatności należy zaznaczyć „Karta prezentowa”, a następnie wprowadzić kod karty prezentowej Empik, po czym kliknąć „Użyj karty”. Jeżeli wartość koszyka przekracza wartość vouchera, należy wybrać drugą formę płatności, którą Uczestnik chce dopłacić za zamówienie.
40. 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.
41. Voucher nie podlega wymianie na gotówkę.
42. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem vouchera są określone przez jego wystawcę i dostępne w Regulaminie sklepu [Empik.com](http://www.empik.com) na stronie internetowej www.empik.com/regulamin.
43. W przypadku dokonania zwrotu/reklamacji towaru lub towarów zakupionych przy użyciu vouchera, pieniądze za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w takiej samej formie, w jakiej nastąpiła zapłata za towar, tj. część płatności dokonana przy użyciu Vouchera zostanie zwrócona w formie Vouchera.

E-kody do Biedronki o wartości 60 zł w nominale 3 x 20 zł

44. E-kod ma postać ciągu znaków i jest ważny bezterminowo.
45. Aby móc zrealizować e-kod, Uczestnik powinien podać unikalny 13-cyfrowy kod po zeskanowaniu przez kasjera ostatniego z produktów w kasie sklepu należącego do sieci Biedronka. Podanie e-kodu musi nastąpić przed dokonaniem płatności za zakupy.
46. Nie ma możliwości wydawania reszty w gotówce z e-kodu, który opiewa na kwotę wyższą niż wartość towarów. Jeśli wartość towarów jest wyższa od wartości e-kodu, Klient jest zobowiązany dopłacić różnicę w cenie. Nie ma możliwości wymiany e-kodu na gotówkę.
47. Pojedynczy E-kod może być wykorzystywany wielokrotnie do maksymalnej wartości do wydania 20 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.
48. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem e-kodu są określone przez jego wystawcę Jeronimo Martins Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Kostrzynie i dostępne w Regulaminie „e-kodów” na stronie internetowej <https://kartypodarunkowe.biedronka.pl>.
49. W przypadku dokonania zwrotu/reklamacji towaru lub towarów zakupionych przy użyciu e-kodu, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w formie gotówki. Szczegółowe zasady zwrotów towaru/towarów są określone przez Jeronimo Martins Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Kostrzynie i dostępne w „Regulaminie zwrotów i reklamacji towarów zakupionych w sklepie Biedronka” na stronie internetowej <http://www.biedronka.pl/pl/bulletin,id,23,title,regulamin-zwrotow-i-reklamacji-towarow-zakupionych-w-sklepie-biedronka>.

Podatek

50. Do Nagród głównych, 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.
51. Nagrody duża 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

52. 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, 01-260 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: „Odjazdowa wiosna 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.
53. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl).
54. Bank informuje, że:
- działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego,
 - Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego,
 - organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
55. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
56. 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.
57. 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.
58. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
59. 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.
60. 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.
61. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w pkt 60 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 niedotyczącej 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.
62. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 60 oraz pkt 61 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).
63. W przypadku reklamacji niedotyczącej 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).
64. 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.
65. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientami, w Banku Handlowym w Warszawie S.A. na adres:
- Citi Handlowy
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 Konsumenckiego (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.
66. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów.
67. Ewentualne spory między Klientem mogą być rozstrzygane:
- na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępnym na dzień zawarcia Oferty na stronie internetowej pod adresem (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy>, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł),
 - 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/>),

- c) 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).
 - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
68. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

Postanowienia końcowe

- 69. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
- 70. 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.
- 71. 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..
- 72. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 4 kwietnia 2022r.
- 73. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
- 74. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku: <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>

Załącznik nr 1 do Regulaminu Oferty „Odjazdowa wiosna z Kartą Kredytową Citibank”

Protokół odbioru Nagrody głównej w Ofercie „Odjazdowa wiosna z Kartą Kredytową Citibank”

Imię i nazwisko nagrodzonego:

PESEL nagrodzonego:

Telefon kontaktowy:

Adres korespondencyjny:

Ja, niżej podpisany/a, potwierdzam odbiór Nagrody głównej w Ofercie „Odjazdowa wiosna z Kartą Kredytową Citibank”

.....
Miejscowość, data

.....
Podpis