

## Regulamin oferty „Raty 0% na wybrane transakcje w Cortland i iDream” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Raty 0% na wybrane transakcje w Cortland i iDream” („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 30.08.2019 do 30.09.2019 („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii kierowanej do klientów Banku posiadających Kartę Kredytową Citibank („Karta”).

### Warunki Oferty

4. 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 spełnią łącznie poniższe warunki:
  - a) w Okresie Obowiązywania Oferty 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 jedną Transakcję w jednym z poniższych sklepów:
    - a. sklep stacjonarny Cortland
    - b. sklep stacjonarny iDream
    - c. sklep internetowy [cortland.pl](http://cortland.pl) lub
    - d. sklep internetowy [idream.pl](http://idream.pl)
  - b) Powyższa transakcja, w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.), spełniać musi następujące kryteria:
    - transakcja zostanie dokonana na kwotę od 1 900 zł do 10 000 zł,
    - będzie to transakcja bezgotówkowa w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
    - nie będzie to Transakcja szczególna w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
    - nie będzie Transakcją zwróconą.
5. Z Oferty wyłączone/eni są:
  - członkowie władz Banku,
  - osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie Oferty – pracownicy którejkolwiek z agencji bądź firm współpracujących z Bankiem przy organizacji Oferty,
  - 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.

### Nagroda

6. Każdy Uczestnik, który spełni wszystkie warunki opisane w pkt 4 jest uprawniony do rozłożenia Transakcji, o której mowa w pkt 4 na raty w ramach Planu Spłat Ratalnych „Komfort”:
  - a. w serwisie Citibank Online lub
  - b. po otrzymaniu wiadomości SMS, zawierającej indywidualny link z ofertą Planu Spłat ratalnych „Komfort” dla Transakcji bezgotówkowej, wysłanej przez Bank na zarejestrowany w Banku numer telefonu komórkowego Uczestnika na promocyjnych warunkach, na 6, 9, 12, 18 i 24 raty, gdzie oprocentowanie wyniesie 0%, prowizja za otwarcie 0%, opłata operacyjna za obsługę 0 zł miesięcznie przez cały okres, na jaki został otwarty Plan Spłat ratalnych „Komfort” („Nagroda”)

Opłata operacyjna za obsługę Planu Spłat ratalnych „Komfort” w Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank obowiązującej od dnia 8 sierpnia 2018 r. do 13 września 2019 r. oznaczona jest jako Opłata operacyjna za obsługę Planu Spłat ratalnych „Komfort” dla Transakcji bezgotówkowej (dla Planów otwartych od 01.03.2018) zaś w Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank obowiązującej od 14 września 2019 r. jako Opłata operacyjna za obsługę Planu Spłat ratalnych „Komfort” dla Rat w Karcie (dla Planów otwartych od 01.03.2018).

7. Każdy Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę.
8. Uczestnik będzie mógł skorzystać z Nagrody w okresie od 30.08.2019 do 07.10.2019.
9. Nagroda będzie przekazywana wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty jej równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę rzeczową.

### Podatek

10. Nagroda w postaci Planu spłat ratalnych „Komfort” 0% w ramach Oferty jest wolna 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

11. 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 „Dotyczy: Raty 0% na wybrane transakcje w Cortland i iDream”;
    - 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.
  12. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
  13. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
  14. 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.
  15. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie popowzięciu 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.
  16. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
  17. 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.
  18. 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 oddnia 15 listopada 2018 r. udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
  19. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 18 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.
  20. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 18 oraz pkt 19 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
  21. 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.
  22. 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.
  23. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
  24. 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 Konsumenckiego dostępnym nadzień zawarcia Umowy 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 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).
- Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

## Postanowienia końcowe

25. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
26. 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.
27. Wkwestiach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy o Kartę Kredytową Citibank oraz Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.
28. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 30.08.2019.
29. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank.
30. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
31. Uczestnik jest uprawniony do otrzymania tylko jednej Nagrody.
32. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>.