

Regulamin Oferty „Idź na zakupy! Zwrócimy Ci połowę ODSETEK! - edycja II” („Regulamin”)

Organizator

1. Organizatorem Oferty „Idź na zakupy! Zwrócimy Ci połowę ODSETEK! - edycja II” („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 obowiązuje od 1 czerwca do 31 sierpnia 2019 r.
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 w okresie obowiązywania Oferty spełnią łącznie poniższe warunki:
 - 1) Zostaną poinformowane o Ofercie przez Bank drogą elektroniczną (przez SMS, e-mail lub wiadomość w bankowości internetowej Citibank Online;
 - 2) Dokonają Kartą dowolną ilość i rodzaj transakcji, które nie zostaną rozłożone w Plan spłat ratalnych „Komfort”.
5. Z Oferty wyłączone/ni są:
 - 1) osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie Oferty;
 - 2) osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
 - 3) 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

6. Każdy Uczestnik, który spełni wszystkie warunki opisane w ust. 4 otrzyma zwrot połowy wskazanych na wyciągu z karty kredytowej w pozycji ODSETKI odsetek naliczonych od transakcji

- wskazanych w ust 4 pkt 2. Powyższy zwrot obejmie wyciągi wystawione od daty wejścia w życie Oferty do dnia 31 października 2019 r. („Nagroda”).
7. Zwroty będą dokonywane do 10-tego dnia miesiąca, następującego po miesiącu wystawienia Wyciągu uwzględniającego ODSETKI opisane w ust.6.
 8. Zwrot za dany cykl rozliczeniowy będzie przekazany Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy w dniu przekazania zwrotu Umowa o Kartę Kredytową Citibank nie będzie znajdować się w okresie wypowiedzenia a Karta będzie aktywna.
 9. 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.
 10. 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. W przypadku powstania lub zwiększenia nadpłaty na rachunku Karty spowodowanych przekazaniem zwrotu, opłata z tytułu obsługi nadpłaty na rachunku Karty określona w Tabeli Opłat i Prowizji Kart Kredytowych nie zostanie naliczona.

Postępowanie reklamacyjne

11. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w poniższej formie:
 - 1) 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 „Idź na zakupy! Zwrócimy Ci połowę ODSETEK! - edycja II”;
 - 2) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
 - 3) 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; Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.citibank.pl).
12. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
13. 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.
14. 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.
15. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
16. 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.

17. 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.
18. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w ust. 17, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
 - 1) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy;
 - 3) 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.
19. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 17 oraz 18 pkt 3 powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
20. W przypadku reklamacji nie dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
 - 1) w postaci papierowej na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Umowie;
 - 2) za pomocą innego trwałego nośnika informacji tj. SMS, na wskazany numer telefonu Klienta;
 - 3) na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail Klienta.
21. 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.
22. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
23. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów:
 - 1) przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banku Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na dzień zawarcia Oferty 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 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;
 - 2) 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/>.
 - 3) 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

24. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
25. 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.
26. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy o Kartę Kredytową Citibank oraz Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.
27. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2019 r.
28. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
29. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>