

## Regulamin oferty „Rozłóż transakcję na raty i zdobądź bilety do Multikina z Citi Handlowy” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Rozłóż transakcję na raty i zdobądź bilety do Multikina z Citi Handlowy” („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 listybh@citi.com.

### Czas i miejsce trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 24.07.2019 r. do 31.08.2019 r. („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej w ramach kampanii e-mailowej.
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 4000 Kodów.

### 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 główną Kartę Kredytową Citibank i w Okresie Obowiązywania Oferty:
  - a. otrzymają wiadomość e-mail zawierającą informację o Ofercie oraz
  - b. złożą dyspozycję rozłożenia Transakcji bezgotówkowej o wartości min. 300 zł dokonanej Kartą Kredytową Citibank na raty w ramach Planu Spłat Ratalnych „Komfort”:
    - i. w serwisie Citibank Online lub
    - ii. 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 lub
    - iii. w aplikacji mobilnej Citi Mobile.
6. Z Oferty wyłączone są:
  - 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. Pierwsze 2000 osób, które spełnią warunki opisane w pkt 5 otrzyma nagrodę w postaci dwóch elektronicznych kodów jednorazowych („Kody”, a każdy z nich „Kod”) na bilety do sieci kin Multikino na filmy 2D, z wyłączeniem pokazów specjalnych i na zaproszenie („Nagroda”).
8. Uczestnik może otrzymać w ramach Oferty maksymalnie jedną Nagrodę.
9. O spełnieniu warunków przyznania Nagrody, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w systemie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do końca września 2019 r.
10. Nagroda zostanie wysłana w wiadomości i w terminie, o których mowa w punkcie 9 powyżej.
11. Nagroda zostanie przekazana, tylko w przypadku, jeżeli Uczestnik nie dokona do końca miesiąca następującego po zakończeniu Oferty całkowitej spłaty Planu Komfort określonego w pkt 5 lit.b.
12. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę.
13. W przypadku rezygnacji z Nagrody Uczestnik nie otrzyma równowartości tej Nagrody w formie pieniężnej.

### Podatek

14. Nagroda 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.

### Kody

15. Kod jest elektronicznym ciągiem znaków uprawniającym Uczestnika do jego wymiany w dowolnym Kinie Multikina na bilet określony w pkt 7.
16. Aby móc zrealizować Kod Uczestnik powinien okazać go w kasie kina.

17. Kod podlega wymianie najeden bilet naseans wyświetlany w okresie ważności Kodu, z wyłączeniem projekcji 3D. W przypadku wymiany Kodu na miejsce VIP konieczna jest dopłata do miejsca VIP zgodnie z cennikiem kina. Nie jest możliwa wymiana Kodu na bilet naseans w projekcji 3D z dopłatą różnicy pomiędzy ceną biletu na projekcję 3D i projekcję 2D.
18. Termin ważności Kodów to 23 grudzień 2019 r., po tym terminie Kody nie będą mogły być wykorzystane.
19. Kod nie może być wykorzystany w częściach.
20. Kod może być wykorzystany jednokrotnie.
21. Szczegółowe zasady realizacji Kodów są określone przez ich wystawcę i dostępne w „Zasadach wymiany kuponów i zaproszeń na bilet Multikino” będących załącznikiem do Regulaminu Kina, dostępnych na stronie internetowej <https://multikino.pl/informacje/regulaminy>.
22. Dodatkowe informacje o wykorzystywaniu Kodów znajdują się na stronie <https://multikino.pl/faq#Vouchery>.
23. W przypadku problemów związanych z realizacją Kodu, Uczestnik powinien zgłosić problem przez formularz na stronie: <https://multikino.pl/kontakt>. W przypadku dokonania zwrotu/reklamacji biletów otrzymanych w ramach realizacji Kodów Uczestnik otrzyma kolejny bilet w formie Kodu.

### Postępowanie reklamacyjne

24. 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: Rozłóż transakcję na raty i zdobądź bilety do Multikina z Citi Handlowy”;
  - 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) korzystając z formularza reklamacyjnego;
25. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
26. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
27. 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.
28. 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.
29. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
30. 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.
31. 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.
32. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 31 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.
33. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 31 oraz pkt 32 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
34. 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.
35. 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.
36. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
37. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygnięcia sporów:
  - a) przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym nadzień zawarcia Oferty 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 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;
  - 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 Uczestnika 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).

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

### Postanowienia końcowe

39. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
40. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Umowy o Kartę Kredytową Citibank.
41. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 24.07.2019 r.
42. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank.
43. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
44. Niniejszy regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>.