

Regulamin oferty „Idź na zakupy! Zwrócimy Ci połowę ODSETEK!” („Regulamin”)

Organizator

1. Organizatorem Oferty „Idź na zakupy! Zwrócimy Ci połowę ODSETEK!” („**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 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 25 października 2018 r. do 31 stycznia 2019 r. („**Okres Obowiązywania Oferty**”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii kierowanej do posiadaczy głównych Kart Kredytowych Citibank.

Warunki Oferty

4. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego („**Uczestnicy**”), które posiadają Kartę Kredytową Citibank i w Okresie Obowiązywania Oferty spełnią łącznie poniższe warunki:
 - a) zostaną poinformowane o Ofercie przez Bank drogą elektroniczną (przez SMS, e-mail lub wiadomość w bankowości internetowej Citibank Online);
 - b) dokonają główną Kartą Kredytową Citibank („**Karta**”) dowolną ilość i rodzaj transakcji, która/e nie zostanie/ą rozłożona/e w Plan spłat ratalnych „**Komfort**”.
5. Z Oferty wyłączeni są:
 - osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie Oferty, a także rodzice, rodzeństwo oraz małżonkowie tych osób.

Nagrody

6. Każdy Uczestnik, który spełni wszystkie warunki opisane w pkt 4 otrzyma:
 - zwrot połowy wskazanych na wyciągu z karty kredytowej w pozycji ODSETKI odsetek naliczonych od transakcji dokonanych w okresie trwania oferty z zastrzeżeniem, że zwrotem zostaną objęte wyciągi wystawione do dnia 31 marca 2019 r.
7. Zwroty będą dokonywane w cyklu rozliczeniowym Karty następującym po wystawieniu Wyciągu uwzględniającym transakcję/e dokonaną/e w ramach Oferty.
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 nadal 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 formie:
 - a) pisemnej – złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału albo przesłanej na adres: Citi Handlowy, Departament Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleszowska 6, 01-249 Warszawa;
 - b) ustnie – telefonicznie (złożenie reklamacji w ramach Usługi bankowości telefonicznej CitiPhone jest bezpłatne) 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, korzystając z formularza reklamacyjnego. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (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 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.
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/skarga zawierała: imię i nazwisko, 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 kartą podpisu w Banku.
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 od dnia 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, 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 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. W przypadku reklamacji nie dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
 - a) w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta;
 - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji, tj. SMS-a na przekazany Bankowi numer telefonu Klienta;
 - c) na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi adres e-mail Klienta;
 - d) poprzez Citibank Online – jako kopia wiadomości równolegle wysłanej w sposób określony w lit. a), b) lub c).
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:
 - a) działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego;
 - b) Klient ma prawo zwrócenia się o pomoc do Rzecznika Finansowego;
 - c) organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.
23. 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 na dzień zawarcia Umowy 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 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 http://www.knf.gov.pl/regulacje/Sad_Polubowny/.

Na ww. stronach internetowych odpowiednich podmiotów, Klient może uzyskać szczegółowe informacje o zasadach rozwiązywania sporu przez te podmioty.

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

Postanowienia końcowe

24. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
25. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy o Kartę Kredytową Citibank oraz Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.
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. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 25 października 2018 r.
28. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
29. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.online.citibank.pl/dokumenty.html>.