

## Regulamin oferty „Robisz zakupy zagraniczne? Otrzymaj zwrot połowy prowizji za przewalutowanie! - edycja III” („Regulamin”)

### Organizator

Organizatorem Oferty „Robisz zakupy zagraniczne? Otrzymaj zwrot połowy prowizji za przewalutowanie! - edycja III” („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

- Oferta obowiązuje od dnia 25 stycznia do dnia 31 marca 2019 r.
- Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej i poza granicami, podczas akcji w ramach kampanii promocyjnej kierowanej do grupy Klientów poinformowanych o ofercie drogą elektroniczną (SMS lub wiadomość w serwisie Citibank Online).

### Warunki Oferty

- 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 („Karta”) i w okresie obowiązywania Oferty spełnią łącznie poniższe warunki:
  - zostaną poinformowane przez Bank o Ofercie poprzez wiadomość SMS lub wiadomość w serwisie Citibank Online w okresie od 23 stycznia do 31 marca 2019 r.,
  - w okresie obowiązywania Oferty począwszy od dnia 25 stycznia 2019 r. 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 Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty przynajmniej jednej Transakcji bezgotówkowej, Transakcji gotówkowej lub Transakcji szczególnej (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A.), na dowolną kwotę, która spełni jednocześnie następujące kryteria („Transakcja”):
    - zostanie dokonana w walucie obcej (inne niż PLN),
    - nie będzie transakcją zwróconą w systemie Banku,
  - do dnia przyznania Zwrotu będą posiadać Kartę oraz nie złożą wypowiedzenia Umowy o Kartę.
- Z Oferty wyłączone są:
  - osoby bezpośrednio zaangażowane w przygotowanie Oferty - pracownicy którejkolwiek z agencji bądź firm współpracujących z Bankiem przy organizacji Oferty, a także rodzice, rodzeństwo oraz małżonkowie tych osób,
  - 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.

### Zwrot

- Każda osoba, która spełni warunki opisane w Punkcie 3 otrzyma zwrot („Zwrot”) połowy Prowizji za przewalutowanie, opisanej w Tabeli Opłat i Prowizji dla Kart Kredytowych Citibank w standardowej wysokości 5,8%, odpowiadający 2,9% wartości liczonej od przewalutowanej na PLN pokursie VISA/Mastercard kwoty Transakcji. Zwroty będą dokonywane w cyklach miesięcznych od łącznej kwoty Transakcji dokonanych w danym miesiącu kalendarzowym obowiązywania Oferty.
- Zwroty będą dokonywane dokońca miesiąca kalendarzowego następującego pomiesięcu, w którym Uczestnik spełnił warunki Oferty określone w pkt 3.
- Zwroty będą dokonywane na rachunek Karty, którą zostały dokonane Transakcje spełniające warunki Oferty. W przypadku, gdy Transakcje zostaną dokonane Kartą dodatkową wydaną do Karty, Zwrot nastąpi na rachunek Karty, do której dana Karta dodatkowa lub naklejka zbliżeniowa została wydana.
- 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, kwota Zwrotu nie będzie brana pod uwagę przy naliczeniu opłaty z tytułu obsługi nadpłaty na rachunku Karty.

### Postępowanie reklamacyjne

- Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Uczestników w poniższej formie:
  - pisemnej - złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleśzowska 6, 01-249 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: „Robisz zakupy zagraniczne? Otrzymaj zwrot połowy prowizji za przewalutowanie! - edycja III”

- b) ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Uczestnika 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.
10. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
11. Na żądanie Uczestnika Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Uczestnikiem.
12. Uczestnik ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej notarialnie poświadczonej, notarialnej bądź udzielonym przez Uczestnika w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej, w obecności pracownika Banku.
13. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie po powzięciu przez Uczestnika zastrzeżeń ułatwi i przyspieszy rzetelne jej rozpatrzenie przez Bank chyba, że okoliczność ta nie ma wpływu na sposób procedowania ze skargą bądź reklamacją.
14. Bank może zażądać od Uczestnika przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
15. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się aby reklamacja zawierała imię i nazwisko, numer PESEL lub numer dokumentu tożsamości, opis zdarzenia, którego dotyczy, wskazanie uchybienia, które jest jej przedmiotem, podanie nazwiska pracownika obsługującego Uczestnika (lub okoliczności pozwalających na jego identyfikację), a w przypadku poniesienia szkody, określenie w sposób wyraźny roszczenia Uczestnika z tytułu zaistniałych nieprawidłowości.
16. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Uczestnik 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.
17. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 16 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Uczestnikowi:
- 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.
18. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 16 oraz pkt 17 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
19. 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.
20. 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.
21. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
22. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygnięcia sporów:
- c) 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/arbitrer](http://www.zbp.pl/arbitrer), 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;
- d) 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/>;
- e) 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/](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

23. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
24. 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.
25. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie postanowienia danej Umowy o Kartę Kredytową Citibank oraz Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.
26. Regulamin Promocji wchodzi w życie z dniem 25 stycznia 2019 r.
27. Oferta może być powtarzana się w przyszłości.
28. Niniejszy regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku [www.citihandlowy.pl](http://www.citihandlowy.pl).