

## Regulamin oferty „Zdobądź voucher do allegro.pl z Pożyczką z Karty”

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Zdobądź voucher do allegro.pl z Pożyczką z Karty” („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 KRS0000001538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał w pełni opłacony („Bank”); adres do korespondencji elektronicznej adres do korespondencji elektronicznej listybh@citi.com.

### Czas i miejsce trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 16.05.2019 r. do 30.06.2019 r.
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii:
  - a) internetowej prowadzonej w aplikacji mobilnej Citi Mobile - dla Uczestników, którym zostanie udostępniony w aplikacji mobilnej banner „Pożyczka z Karty” informujący o możliwości skorzystania z Oferty,
  - b) email-owej - dla Uczestników, którzy w okresie obowiązywania Oferty otrzymają wiadomość email zawierającą informacje o Ofercie.

### 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 główną Kartę Kredytową Citibank i w okresie obowiązywania Oferty spełniają łącznie wszystkie poniższe warunki:
  - a) otrzymają wiadomość o możliwości skorzystania z Oferty, zgodnie z pkt 3,
  - b) zawrą za pośrednictwem aplikacji mobilnej Citi Mobile Porozumienie do Umowy o Kartę Kredytową Citibank w zakresie Pożyczki z Karty, czyli wypłaty środków pieniężnych z limitu kredytu na dowolny cel konsumpcyjny w formie polecenia przelewu wewnętrznego w złotych lub polecenia przelewu krajowego w złotych, rozkładanej na raty w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort” w kwocie wypłaty minimalnie 1.000 zł (bez kredytowanej prowizji).
5. 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

6. Jeśli Uczestnik spełni warunki określone w pkt 4 powyżej i kwota wypłaty, na którą zostanie zawarte Porozumienie, będzie wynosiła od 1000 do 7000 zł, Uczestnik otrzyma jeden voucher do allegro.pl o wartości 200 zł („Nagroda 1”).
7. Jeśli Uczestnik spełni warunki określone w pkt 4 powyżej i kwota wypłaty, na którą zostanie zawarte Porozumienie, będzie wyższa niż 7000 zł, Uczestnik otrzyma dwa vouchery do allegro.pl o wartości 200 zł każdy („Nagroda 2”).
8. Nagroda 1 i Nagroda 2 zwane są łącznie „Nagrodami”, a każda z nich „Nagroda”.
9. Nagrody zostaną przyznane w formie kodu elektronicznego Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy w dniu jej przyznania Plan spłat ratalnych „Komfort”, o którym mowa w pkt 4 lit. b będzie otwarty.
10. Nagrody zostaną przekazane nie później niż do końca lipca 2019 r. poprzez wysłanie wiadomości w serwisie Citibank Online
11. Uczestnik może otrzymać w ramach Oferty maksymalnie jedną Nagrodę.
12. W przypadku zawarcia w czasie trwania Oferty więcej niż jednego Porozumienia określonego w pkt 4 lit.b, kwoty nie sumują się, a do rozliczenia Oferty brana jest większa kwota z zawartego Porozumienia.
13. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty jej równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na nagrodę rzeczową.

### Vouchery

14. Aby móc zrealizować voucher, Uczestnik powinien wpisać numer vouchera w koszyku zakupowym w miejscu „masz kod rabatowy”.
15. Termin ważności vouchera wynosi 12 miesięcy od daty wysłania vouchera zgodnie z pkt 10, po tym terminie środki z Vouchera nie będą mogły być wykorzystane.
16. Voucher nie może być wykorzystany w częściach.
17. Nie ma możliwości wydawania reszty w gotówce z vouchera, który opiewa na kwotę wyższą niż wartość usługi. Pozostała część środków pieniężnych nie może zostać wykorzystana w okresie ważności Vouchera i nie podlega zwrotowi. Jeśli wartość usługi jest wyższa od wartości Vouchera, Klient jest zobowiązany dopłacić różnicę w cenie.

18. Voucher może być wykorzystywany jednokrotnie do maksymalnej wartości do wydania 200 zł brutto. Wartość liczona jest na podstawie ceny brutto towarów i nie obejmuje innych opłat czy kosztów, np. dostawy bądź wynikających z dokonanego przez Uczestnika rodzaju płatności.
19. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem vouchera są określone przez jego wystawcę Allegro.pl i dostępne w regulaminie na stronie internetowej: <https://allegro.pl/regulamin/regulamin-kart-podarunkowych-serwisu-allegro-4GDAbO2OFR>
20. W przypadku dokonania zwrotu towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Vouchera, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w postaci Vouchera, w kwocie stanowiącej równowartość zwróconego towaru/towarów.
21. Warunkiem realizacji zamówienia z wykorzystaniem vouchera jest akceptacja przez Uczestnika regulaminu Allegro.pl dostępnego na stronie internetowej [www.allegro.pl/regulamin](http://www.allegro.pl/regulamin).

### Podatek

22. Nagrody w ramach Oferty są wolne 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

23. 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. Goleszowska 6, 01-249 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: „Zdobądź voucher do allegro.pl z Pożyczką z Karty”;
  - 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;
  - d) W wiadomości prywatnej na profilu Citihandlowy.pl na Facebooku.
24. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
25. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
26. 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.
27. 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.
28. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
29. 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.
30. 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.
31. W szczególności skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 30 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.
32. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 30 oraz pkt 31 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
33. 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.
34. 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.
35. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
36. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów:
  - a) 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;
  - 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).

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

### Postanowienia końcowe

37. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
38. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Umowy o Kartę Kredytową Citibank.
39. Bank informuje, że udział w Ofercie nie wyłącza prawa odstąpienia od zawartej Umowy o Kartę, przysługującego Uczestnikowi na podstawie obowiązujących przepisów prawa. Odstąpienie od Umowy o Kartę stanowi jednocześnie rezygnację z udziału w Ofercie i utratę prawa do Nagrody.
40. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 16.05.2019 r.
41. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank.
42. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
43. Niniejszy regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>.