

## Regulamin Oferty „Płać kartami Citibank z aplikacją Google Pay i odbierz 2 bilety do Multikina” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Płać kartami Citibank z aplikacją Google Pay i odbierz 2 bilety do Multikina” („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

2. Oferta obowiązuje od 1 marca do 31 marca 2019 r.
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii kierowanej do klientów posiadających Kartę Kredytową Citibank lub Kartę dodatkową wydaną do Karty Kredytowej Citibank lub Kartę Debetową do Konta Osobistego.
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 3600 Nagród.

### Zasady Oferty

5. W Ofercie mogą wziąć udział 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, Kartę dodatkową wydaną do Karty Kredytowej Citibank lub Kartę Debetową do Konta Osobistego, wydane z organizacją płatniczą MasterCard („Karta”), które od dnia 1 stycznia 2018 do dnia rozpoczęcia Oferty nie posiadały zarejestrowanej Karty w aplikacji Google Pay oraz w okresie obowiązywania Oferty spełnią łącznie poniższe warunki:
  - 1) zarejestrują swoją Kartę w aplikacji Google Pay,
  - 2) dokonają daną Kartą z użyciem aplikacji Google Pay co najmniej 3 transakcji bezgotówkowych (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Regulaminu Rachunków Bankowych), przy czym:
    - a) w przypadku dokonania w danym dniu więcej niż 1 transakcji w ramach Oferty zostanie uznana wyłącznie 1 transakcja,
    - b) każda z transakcji zostanie dokonana na kwotę nie mniejszą niż 5 zł.
6. Z Oferty wyłączone/ni są:
  - 1) pracownicy Banku bezpośrednio zaangażowani 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

7. Pierwsze 3600 osób, które spełni wszystkie warunki opisane w ust. 5, otrzyma nagrodę w postaci dwóch elektronicznych kodów jednorazowych („Kod” lub „Kody”) na bilety do sieci kin Multikino na filmy 2D, z wyłączeniem pokazów specjalnych i na zaproszenie („Nagroda”).
8. O spełnieniu warunków przyznania Nagrody, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w serwisie Citibank Online w ciągu 7 dni roboczych od daty spełnienia warunków opisanych w ust. 5.
9. Uczestnik otrzyma Nagrodę w treści wiadomości w serwisie bankowości internetowej Citibank Online, o której mowa powyżej.
10. Każdy Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę.
11. Nagroda zostanie przyznana tylko w przypadku, w którym Uczestnik w momencie jej przyznania będzie posiadał aktywną Kartę, której użył do dokonania transakcji, o których mowa w ust. 5 pkt 2.
12. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na nagrodę rzeczową.
13. Sponsorem Nagród w Ofercie jest Google Ireland Limited („Google”).

### Kody

14. Aby móc zrealizować Kod Uczestnik powinien okazać go w kasie kina.
15. Kod podlega wymianie na jeden 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.
16. Termin ważności Kodów to 30 czerwca 2019 r., po tym terminie Kody nie będą mogły być wykorzystane.

17. Kod nie może być wykorzystany w częściach.
18. Kod może być wykorzystany jednokrotnie.
19. 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>.
20. Dodatkowe informacje o wykorzystywaniu Kodów znajdują się na stronie <https://multikino.pl/faq#Vouchery>.
21. W przypadku problemów związanych z realizacją Kodu, Uczestnik powinien zgłosić problem na adres: [uwagi@multikino.pl](mailto:uwagi@multikino.pl) albo przez formularz na stronie: <https://multikino.pl/kontakt>

### 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:
  - 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 „Płać kartami Citibank z aplikacją Google Pay i odbierz 2 bilety do Multikina”;
  - 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](http://www.citibank.pl) korzystając z formularza reklamacyjnego; Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
24. Reklamacje dotyczące realizacji uprawnień z Kodów powinny być wysyłane na adres e-mail: [uwagi@multikino.pl](mailto:uwagi@multikino.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 szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w ust. 30, 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.
32. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 30 oraz 31 pkt 3 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:
  - 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.
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 rozstrzygnięcia 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](http://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/](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

37. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
38. 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. oraz w Regulaminie Rachunków Bankowych.
39. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy o Kartę Kredytową Citibank, Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Regulaminu Rachunków Bankowych.
40. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 1 marca 2019 r.
41. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank, dotyczącymi Google Pay.
42. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
43. Uczestnik jest uprawniony do otrzymania tylko jednej Nagrody niezależnie od liczby posiadanych Kart.
44. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>