

# Regulamin oferty

## „Podnieś limit Karty Kredytowej Citibank i odbierz voucher na zakupy”

### („Regulamin”)

---

#### Organizator

1. Organizatorem Oferty „**Podnieś limit Karty Kredytowej Citibank i odbierz voucher na zakupy**” („**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](http://www.citibankonline.pl/apps/customerservice/contactus).

#### Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 3 lutego do 31 marca 2020 („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii kierowanej do klientów, dla których Bank przygotował ofertę podniesienia limitu Karty Kredytowej Citibank („Karta”).
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 7000 Nagród.

#### 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 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 serwisie bankowości internetowej Citibank Online), drogą telefoniczną, w oddziale Citi Handlowy typu Smart lub Smart mini;

- b. zawrą Porozumienie do Umowy o Kartę Kredytową Citibank w zakresie Podwyższenia Limitu kredytu na kwotę nie mniejszą niż 5000 PLN i nie większą niż kwota zakomunikowana w ofercie.

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
- członkowie władz Banku

## Nagrody

6. Każdy Uczestnik, który spełni wszystkie warunki opisane w pkt 5 a-b otrzyma:
  - Elektroniczny voucher o wartości 50 PLN do wydania w sklepach sieci Biedronka („Nagroda”);
7. Nagroda zostanie przekazana Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy do dnia jej przekazania Karta będzie aktywna, Umowa o Kartę Kredytową Citibank nie będzie znajdować się w okresie wypowiedzenia i nie nastąpiło obniżenie limitu Karty.
8. Nagroda zostanie wysłana za pomocą wiadomości w serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do 30 dni liczonych od daty zawarcia Porozumienie do Umowy o Kartę Kredytową Citibank w zakresie Podwyższenia Limitu kredytu.
9. Każdy Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę.
10. O spełnieniu warunków przyznania Nagrody, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w systemie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do 30 dni liczonych od daty zawarcia Porozumienie do Umowy o Kartę Kredytową Citibank w zakresie Podwyższenia Limitu kredytu.
11. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę rzeczową.
12. W przypadku rezygnacji z odbioru nagrody rzeczowej Uczestnik nie otrzyma równowartości tej Nagrody w formie pieniężnej.

## Vouchery

13. Aby móc zrealizować Voucher, Uczestnik powinien podać unikalny 13-cyfrowy kod po zeskanowaniu przez kasjera ostatniego z produktów w kasie sklepu należącego do sieci Biedronka. Podanie ww. kodu musi nastąpić przed dokonaniem płatności za zakupy.

14. Termin ważności Vouchera upływa 31.10.2020, po tym terminie środki z Vouchera nie będą mogły być wykorzystane.
15. Voucher może być wykorzystany w częściach.
16. Nie ma możliwości wydawania reszty w gotówce z Vouchera, który opiewa na kwotę wyższą niż wartość usługi. Jeśli wartość usługi jest wyższa od wartości Vouchera, Klient jest zobowiązany dopłacić różnicę w cenie.
17. Voucher może być wykorzystywany wielokrotnie do maksymalnej wartości do wydania 50 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.
18. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Vouchera są określone przez jego wystawcę i dostępne w Regulaminie „E-kodów” na Zakupy na stronie internetowej <https://kartypodarunkowe.biedronka.pl/strona/dlaklienta>.
19. W przypadku dokonania zwrotu/reklamacji towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Vouchera, środki za zwracany towar/towary Uczestnik otrzyma w formie pieniężnej.

## Podatek

20. 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

21. 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 „Podnieś limit Karty Kredytowej Citibank i odbierz voucher na zakupy”;
  - 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) poprzez formularz reklamacyjny.
22. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
23. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
24. 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.

25. 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.
26. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
27. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się, aby reklamacja zawierała 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.
28. 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.
29. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 28 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.
30. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 28 oraz pkt 29 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
31. 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.
32. 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.
33. Bank informuje, że działalność Banku podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
34. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów:
  - a. przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na dzień zawarcia Oferty na stronie internetowej pod adresem [https://zbp.pl/dla-](https://zbp.pl/dla)

- klientów/arbiter-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).
35. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

### Postanowienia końcowe

- 36. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
- 37. 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.
- 38. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy o Kartę Kredytową Citibank, Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Porozumienie do Umowy o Kartę Kredytową Citibank w zakresie Podwyższenia Limitu kredytu
- 39. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 3 lutego 2020 roku.
- 40. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank.
- 41. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
- 42. Uczestnik jest uprawniony do otrzymania tylko jednej Nagrody.
- 43. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://online.citibank.pl/dokumenty.html>

Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję Regulamin oferty „Podnieś limit Karty Kredytowej Citibank i odbierz voucher na zakupy”.

.....  
Data i podpis Klienta