

Regulamin Programu dla Karty Kredytowej Citibank World Mastercard

§1 Organizator

Organizatorem Programu jest Bank Handlowy w Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie, przy ul. Senatorskiej 16, 00-923 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000001538 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 526-030-02-91, wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400,00 złotych, kapitał w pełni opłacony, zwany dalej „Bankiem”.

§2 Słownik pojęć

Użyte poniżej określenia oznaczają:

- 1) **Bank** - Bank Handlowy w Warszawie S.A.,
- 2) **CashBack** - jeden z rodzajów Nagrody, stanowiący nagrodę pieniężną za korzystanie przez Klienta z Karty Kredytowej Citibank World Mastercard wydawanej przez Bank, stanowiący uznanie rachunku karty kredytowej,
- 3) **Citibank Online** - system bankowości internetowej Banku,
- 4) **CitiPhone** - usługa dostępu do Rachunku Karty za pośrednictwem telefonu,
- 5) **Jednorazowa dyspozycja** - jednorazowe zalogowanie się do Citibank Online lub telefoniczne połączenie klienta z Doradcą CitiPhone, w celu wymiany punktów na Nagrodę,
- 6) **Karta Główna** - Główna Karta wydana Posiadaczowi Karty w rozumieniu Regulaminu Karty
- 7) **Karta Dodatkowa** - Karta wydana Użytkownikowi Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 8) **Karta World Mastercard** - Karta Kredytowa Citibank World Mastercard w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 9) **Katalog** - spis Nagród w Programie publikowany na stronie internetowej www.online.citibank.pl w sekcji dotyczącej Karty World Mastercard,
- 10) **Klient** - klient w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 11) **Nagroda** - nagroda występująca w Programie w czterech rodzajach:
 - Vouchery u Partnerów Programu wskazanych w Katalogu,
 - CashBack,
 - zwolnienie z opłaty,
 - nagroda przewidziana w ramach Ofert Specjalnych
- 12) **Oferta Specjalna** - oferta stworzona przez Bank, w ramach której Uczestnik otrzyma nagrodę dotyczącą zgromadzonych Punktów po spełnieniu warunków i na zasadach w niej przewidzianych ,
- 13) **Partner Programu** - podmioty współpracujące z Bankiem w ramach Programu,
- 14) **Polska** - Rzeczpospolita Polska,
- 15) **Posiadacz Karty** - osoba fizyczna, z którą Bank zawarł Umowę o Kartę Kredytową Citibank World Mastercard,
- 16) **Program** - Program dla Karty Kredytowej Citibank World Mastercard będący Programem lojalnościowo - rabatowym, będącym nieodłączną częścią oferty Karty World Mastercard dostępną dla każdego Posiadacza Karty World Mastercard bez potrzeby zgłaszania chęci udziału w Programie,
- 17) **Punkty** - punkty przyznawane przez Bank za transakcje punktowe , które uczestnik może gromadzić w ramach Programu oraz wymieniać na Nagrody w ramach Programu, w tym na Nagrody w ramach Ofert Specjalnych.
- 18) **Rachunek Karty** - rachunek techniczny w polskich złotych w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 19) **Regulamin Karty** - Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
- 20) **Regulamin Programu** - niniejszy Regulamin Programu dla Karty Kredytowej Citibank World Mastercard,
- 21) **Saldo Punktowe** - bieżąca liczba Punktów zgromadzonych przez Klienta w ramach Programu,
- 22) **Strona Programu** - strona internetowa znajdująca się pod adresem www.online.citibank.pl- sekcja dotycząca Karty World Mastercard,
- 23) **SMS** - krótka wiadomość tekstowa przesyłana pod Główny numer telefonu komórkowego Klienta w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 24) **Transakcja Punktowa**:
 - a. operacja bezgotówkowa wykonana przy użyciu Karty World Mastercard , z wyłączeniem Transakcji Szczególnej,
 - b. operacja bezgotówkowa wykonana przy użyciu danych Karty World Mastercard, bez fizycznego okazania Karty, z wyłączeniem operacji bezgotówkowych będących przelewami z rachunku Karty Kredytowej, transakcji związanych z hazardem oraz operacjami na rynku FOREX,

- 25) **Transakcja szczególna** - Transakcja podlegająca spłacie, oprocentowaniu oraz naliczeniu opłat lub prowizji na zasadach wskazanych w Regulaminie oraz Tabeli Opłat i Prowizji dla Transakcji gotówkowych, tj.:
- wypłata środków pieniężnych z Limitu kredytu, na dowolny cel konsumpcyjny, w formie Polecenia przelewu wewnętrznego w złotych lub
 - Polecenia przelewu krajowego w złotych, Przelew na telefon BLIK,
 - Transakcja u podmiotów świadczących usługi w zakresie gier losowych, hazardowych zgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych,
 - Transakcja u podmiotów świadczących usługi w zakresie wymiany walut, walut wirtualnych i środków płatniczych oraz pośredniczących w wymianie;
- 26) **Użytkownik** - użytkownik Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 27) **Umowa** - Umowa o Kartę Kredytową Citibank pomiędzy Bankiem a Klientem o wydanie i korzystanie z Karty World Mastercard ,
- 28) **Wyciąg** - wyciąg Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 29) **Voucher** - jeden z rodzajów Nagrody, przekazywany Klientowi za pomocą SMS w postaci kodu, który będzie mógł być wykorzystywany u danego Partnera Programu,
- 30) **Zwrot Transakcji** - operacja zwrotu Transakcji wykonanej Kartą.

§3

Partnerzy Programu dla Karty Kredytowej Citibank World Mastercard

1. Program dotyczy wszystkich Klientów, którzy zawarli Umowę o Kartę Kredytową Citibank oraz są posiadaczami Karty Citibank World Mastercard i jest nierozłączną częścią oferty Karty Kredytowej Citibank World Mastercard .
2. Lista Partnerów Programu jest zmienna. Aktualna Lista Partnerów dostępna jest na stronie www.online.citibank.pl/w sekcji dotyczącej Karty World Mastercard World.

§4

Punkty

1. W ramach Programu Klient gromadzi Punkty wymienne na Nagrody z Katalogu.
2. Punkty przyznawane są za każdą Transakcję Punktową wykonaną Kartą Citibank World Mastercard , która została zaksięgowana na Rachunku Karty. Bank przyznaje Punkty zgodnie z następującymi zasadami:
 - a. 1 Punkt za każde 5 PLN zaksięgowane na Rachunku Karty w ramach jednej Transakcji Punktowej oraz
 - b. 1 Punkt dodatkowo za każde 5 PLN zaksięgowane na Rachunku Karty w ramach jednej Transakcji Punktowej wykonanej u Partnera Programu, jeśli transakcja taka została wykonana w sklepach Partnera w Polsce,
 - c. 1 000 Punktów bonusowych za wykonanie pierwszej Transakcji Punktowej Kartą Główną,
3. Punkty bonusowe, o których mowa w punkcie 2 c. naliczane są jednorazowo oraz nie są naliczane Klientom, którzy dokonali zamiany innej karty kredytowej, której wydawcą jest Bank Handlowy w Warszawie na Kartę Citibank World Mastercard . Punkty za Transakcje Punktowe wykonane przez Użytkowników Karty Dodatkowej zaliczane są na poczet Salda Punktów Posiadacza Karty.
4. Punkty za poszczególne Transakcje Punktowe, zaksięgowane na Rachunku Karty, powiększają Saldo Punktów, nie później niż drugiego dnia roboczego następującego po dniu, w którym Transakcja Punktowa Kartą została zaksięgowana na Rachunku Karty.
5. W przypadku Zwrotu Transakcji Punktowej Bank pomniejsza Saldo Punktowe o liczbę Punktów naliczonych za tę transakcję.
6. W konsekwencji pomniejszenia Salda Punktowego na skutek Zwrotu Transakcji Punktowej, Saldo Punktowe może przyjmować wartości ujemne, jeżeli odejmowana liczba Punktów jest większa niż bieżące Saldo Punktowe.
7. Saldo Punktowe ulega wyzerowaniu na skutek rozwiązania Umowy o Kartę
8. Zasady określone w niniejszym paragrafie podlegają weryfikacji co 6 miesięcy, wskutek czego Bank może je zaktualizować w styczniu lub lipcu każdego roku. O ewentualnych zmianach w niniejszych zasadach, Bank poinformuje Klienta w trybie wskazanym w § 9 ust. 5 poniżej.

§5

Nagrody

1. Punkty podlegają wymianie na Nagrody zawarte w Katalogu.
2. Katalog określa typ Nagród oraz liczbę Punktów niezbędnych do otrzymania danej Nagrody.
3. Katalog Nagród jest zmienny. Aktualny Katalog Nagród dostępny jest na stronie internetowej www.online.citibank.pl/w sekcji dotyczącej Karty World Mastercard. Zmiany w Katalogu będą dokonywane poprzez dokonywanie aktualizacji na stronie internetowej www.online.citibank.pl/w sekcji dotyczącej Karty World Mastercard.
4. Bank jest uprawniony do dodawania Nagród do Katalogu w każdym czasie.
5. Bank będzie informował Klientów, o usunięciu Nagrody z Katalogu lub o zwiększeniu liczby Punktów niezbędnych do otrzymania danej Nagrody, z trzymiesięcznym wyprzedzeniem poprzez:
 - a. zamieszczenie informacji o dacie zmiany przy opisie Nagrody w Katalogu;
 - b. przesłanie do Klienta informacji o dacie zmiany. Przesłanie informacji odbywa się w sposób wskazany w §9 ust 5 poniżej.
6. Posiadacz Karty World Mastercard ma prawo złożenia dyspozycji wymiany Punktów na Nagrodę, jeśli Saldo Punktów zgromadzonych przez niego w Programie jest, co najmniej równe liczbie Punktów niezbędnych do otrzymania Nagrody określonej w Katalogu.
7. Dyspozycję wymiany Punktów na Nagrodę może zgłosić wyłącznie Posiadacz Karty Głównej, która w momencie wymiany punktów jest aktywna.
8. Złożenie zlecenia wymiany Punktów na Nagrodę powoduje pomniejszenie Salda Punktowego o liczbę Punktów wskazaną w Katalogu dla danej Nagrody.

9. Voucher na zakup u określonego Partnera Programu może zostać przekazany Klientowi w postaci SMS lub PDF, zawierającego ciąg znaków stanowiących kod do okazania Partnerowi Programu. SMS zostanie wysłany pod Główny numer telefonu komórkowego Klienta, plik PDF zostanie wygenerowany w momencie zlecenia wymiany Punktów w Citibank Online.
10. Posiadacz Karty może sprawdzić Saldo Punktów oraz dokonać zlecenia wymiany Punktów na Nagrody logując się do Citibank Online 24h/dobę lub kontaktując się z CitiPhone od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-21:00. Bank zwolniony jest z obowiązku przyjęcia zlecenia wymiany Punktów na Nagrodę w przypadku niepodania przez Posiadacza Głównego numeru telefonu komórkowego lub braku zgody Posiadacza na kontakt Banku z Posiadaczem w ten sposób.
11. Posiadacz Karty ma prawo zmienić Główny numer telefonu komórkowego do kontaktu w każdym momencie.
12. W przypadku wybrania przez Klienta Nagrody w postaci CashBack, uznanie Rachunku Karty nastąpi drugiego dnia roboczego po przyjęciu zlecenia przez Bank, pod warunkiem, że przed dniem uznania rachunek nie zostanie zamknięty.
13. W przypadku wybrania przez Klienta Nagrody w postaci zwolnienia z miesięcznej raty opłaty rocznej za wydanie i możliwość korzystania z Karty Głównej, odpowiednia liczba Punktów pomniejszy Saldo Punktów, a najbliższa należna od Klienta miesięczna rata opłaty rocznej za wydanie i możliwość korzystania z Karty Głównej nie zostanie naliczona. Dyspozycje wymiany Punktów na powyższe zwolnienie z miesięcznej raty opłaty można ponawiać co miesiąc. W przypadku, gdy jednorazowa wartość Nagród otrzymanych przez Klienta przekroczy kwotę 2 000 zł i będzie podlegała opodatkowaniu zryczałtowanemu, Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną o wartości odpowiadającej kwocie należnego podatku dochodowego od łącznej wartości przyznanych nagród. Podatek zostanie pobrany przez Bank z dodatkowej nagrody pieniężnej, o której mowa w niniejszym ustępie.
14. Klient może wymieniać Punkty na Nagrody dostępne w Katalogu w chwili dokonywania wymiany, w tym na Nagrody przewidziane w ramach Ofert Specjalnych.

§6 Vouchery

1. Voucher, można wykorzystać na zakup u określonego Partnera Programu na terenie Polski, w terminie do 30 dni od otrzymania SMS.
2. W przypadku niewykorzystania Vouchera w ciągu 30 dni od otrzymania SMS, Voucher traci ważność, zaś Punkty nie są zwracane Klientowi.
3. Vouchery nie podlegają zamianie na ekwiwalent pieniężny ani zwrotowi.
4. Vouchery stanowiące Nagrodę w Programie są Voucherami na okaziciela. Klient może przekazać otrzymany Voucher innej osobie niebędącej Posiadaczem Karty.
5. Wydawcami Voucherów są Partnerzy Programu.
6. W celu wymiany Vouchera na Nagrodę Klient zobowiązany jest przedstawić Voucher u Partnera przed dokonywaniem transakcji Kartą World Mastercard lub użyć go zgodnie z zasadami określonymi przez Partnera będącego wydawcą Vouchera. W przypadku dokonywania Transakcji Punktowych w sklepach internetowych u Partnerów kod zawarty w Voucherze winien zostać przepisany do specjalnie do tego przeznaczonego pola w trakcie potwierdzenia transakcji Kartą.
7. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Vouchera oraz zasady dotyczące dokonania zwrotu/reklamacji towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Vouchera są określone przez jego wystawcę (Partnera Programu) i opisane są w Katalogu.

§7 Reklamacje

1. 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, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01-260 Warszawa 42
 - b. ustnie - telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
 - c. elektronicznej - przez Serwis bankowości internetowej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com albo wysłana na Adres do doręczeń elektronicznych Banku: AE:PL-51087-16873-WFBWS-31

Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl).

2. 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.
3. Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z Regulaminem Karty na zasadach w nim określonych.

§8 Podatek

1. Nagrody otrzymane przez Klienta stanowią nagrody związane ze sprzedażą premiovą w rozumieniu art. 30 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (zwanej dalej „ustawą o podatku dochodowym od osób fizycznych”).
2. Jednorazowa wartość Nagród otrzymanych przez Klienta nieprzekraczająca kwoty określonej w art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, jako związana ze sprzedażą premiovą jest wolna od podatku dochodowego zgodnie z art. 21 ust. 1 pkt 68 o podatku dochodowym od osób fizycznych.
3. Powyższe zwolnienie nie dotyczy Nagród otrzymanych przez Klienta w związku z prowadzoną przez niego pozarolniczą działalnością gospodarczą, stanowiących przychód z tej działalności.
4. W przypadku, gdy jednorazowa wartość Nagród otrzymanych przez Klienta przekroczy kwotę określoną w ust. 2 powyżej i będzie podlegała opodatkowaniu zryczałtowanemu, Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną na pokrycie należnego podatku zryczałtowanego wyliczoną według wzoru

CP = CR/9, gdzie:

CP - wartość dodatkowej nagrody pieniężnej (ulega zaokrągleniu do pełnych złotych)

CR - rzeczywista jednorazowa wartość nagród,

5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4 Nagrody zostaną przekazane po potrąceniu z dodatkowej nagrody pieniężnej zryczałtowanego podatku dochodowego od osób fizycznych w wysokości 10% (naliczonego od wartości Nagród oraz dodatkowej nagrody pieniężnej), który następnie zostanie odprowadzony do właściwego urzędu skarbowego.

§9

Postanowienia ogólne

1. Regulamin Programu dostępny jest na stronie internetowej Banku.
2. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych Regulaminem Programu mają zastosowanie postanowienia "Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A."
3. Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Regulaminu Programu nie później niż w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia którejkolwiek z wymienionych okoliczności:
 - (a) zmiany bądź wprowadzenia nowych przepisów prawa lub rekomendacji, wytycznych lub dobrych praktyk przez instytucje nadzorujące lub związane z sektorem finansowym, wpływające na organizację Programu lub prawa i obowiązki Klientów lub Banku,
 - (b) zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, o ile zmiana nie narusza interesu Klienta.
4. O każdej zmianie Regulaminu Programu Bank powiadomi Posiadacza Karty Głównej w terminie 2 miesięcy przed jej wprowadzeniem. Dodatkowo informacja o dokonanych zmianach zostanie opublikowana na stronie internetowej Banku.
5. W celu powiadomienia, o którym mowa w ustępie powyżej, Bank doręczy pełny tekst Regulaminu Programu pocztą elektroniczną na Główny Adres e-mail w rozumieniu Regulaminu Kart lub pocztą tradycyjną na ostatni wskazany przez Klienta adres do korespondencji. W takim przypadku, Klient ma prawo do rozwiązania Umowy o Kartę w trybie przewidzianym w par. 28 ust. 2 Regulaminu Kart Kredytowych.
6. Regulamin Programu wchodzi w życie z dniem 05.12.2023

Regulamin Programu dla Karty Kredytowej Citibank World Mastercard

§1 Organizator

Organizatorem Programu jest Bank Handlowy w Warszawie S.A., z siedzibą w Warszawie, przy ul. Senatorskiej 16, 00-923 Warszawa, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000001538 prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 526-030-02-91, wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400,00 złotych, kapitał w pełni opłacony, zwany dalej „Bankiem”.

§2 Słownik pojęć

Użyte poniżej określenia oznaczają:

- 1) **Bank** - Bank Handlowy w Warszawie S.A.,
- 2) **CashBack** - jeden z rodzajów Nagrody, stanowiący nagrodę pieniężną za korzystanie przez Klienta z Karty Kredytowej Citibank World Mastercard wydawanej przez Bank, stanowiący uznanie rachunku karty kredytowej,
- 3) **Citibank Online** - system bankowości internetowej Banku,
- 4) **CitiPhone** - usługa dostępu do Rachunku Karty za pośrednictwem telefonu,
- 5) **Jednorazowa dyspozycja** - jednorazowe zalogowanie się do Citibank Online lub telefoniczne połączenie klienta z Doradcą CitiPhone, w celu wymiany punktów na Nagrodę,
- 6) **Karta Główna** - Główna Karta wydana Posiadaczowi Karty w rozumieniu Regulaminu Karty
- 7) **Karta Dodatkowa** - Karta wydana Użytkownikowi Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 8) **Karta World Mastercard** - Karta Kredytowa Citibank World Mastercard w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 9) **Katalog** - spis Nagród w Programie publikowany na stronie internetowej www.online.citibank.pl w sekcji dotyczącej Karty World Mastercard,
- 10) **Klient** - klient w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 11) **Nagroda** - nagroda występująca w Programie w czterech rodzajach:
 - Vouchery u Partnerów Programu wskazanych w Katalogu,
 - CashBack,
 - zwolnienie z opłaty,
 - nagroda przewidziana w ramach Ofert Specjalnych
- 12) **Oferta Specjalna** - oferta stworzona przez Bank, w ramach której Uczestnik otrzyma nagrodę dotyczącą zgromadzonych Punktów po spełnieniu warunków i na zasadach w niej przewidzianych ,
- 13) **Partner Programu** - podmioty współpracujące z Bankiem w ramach Programu,
- 14) **Polska** - Rzeczpospolita Polska,
- 15) **Posiadacz Karty** - osoba fizyczna, z którą Bank zawarł Umowę o Kartę Kredytową Citibank World Mastercard,
- 16) **Program** - Program dla Karty Kredytowej Citibank World Mastercard będący Programem lojalnościowo - rabatowym, będącym nieodłączną częścią oferty Karty World Mastercard dostępną dla każdego Posiadacza Karty World Mastercard bez potrzeby zgłaszania chęci udziału w Programie,
- 17) **Punkty** - punkty przyznawane przez Bank za transakcje punktowe , które uczestnik może gromadzić w ramach Programu oraz wymieniać na Nagrody w ramach Programu, w tym na Nagrody w ramach Ofert Specjalnych.
- 18) **Rachunek Karty** - rachunek techniczny w polskich złotych w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 19) **Regulamin Karty** - Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
- 20) **Regulamin Programu** - niniejszy Regulamin Programu dla Karty Kredytowej Citibank World Mastercard,
- 21) **Saldo Punktowe** - bieżąca liczba Punktów zgromadzonych przez Klienta w ramach Programu,
- 22) **Strona Programu** - strona internetowa znajdująca się pod adresem www.online.citibank.pl - sekcja dotycząca Karty World Mastercard,
- 23) **SMS** - krótka wiadomość tekstowa przesyłana pod Główny numer telefonu komórkowego Klienta w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 24) **Transakcja Punktowa**:
 - a. operacja bezgotówkowa wykonana przy użyciu Karty World Mastercard , z wyłączeniem Transakcji Szczególnej,
 - b. operacja bezgotówkowa wykonana przy użyciu danych Karty World Mastercard, bez fizycznego okazania Karty, z wyłączeniem operacji bezgotówkowych będących przelewami z rachunku Karty Kredytowej, transakcji związanych z hazardem oraz operacjami na rynku FOREX,

- 25) **Transakcja szczególna** - Transakcja podlegająca spłacie, oprocentowaniu oraz naliczeniu opłat lub prowizji na zasadach wskazanych w Regulaminie oraz Tabeli Opłat i Prowizji dla Transakcji gotówkowych, tj.:
- wypłata środków pieniężnych z Limitu kredytu, na dowolny cel konsumpcyjny, w formie Polecenia przelewu wewnętrznego w złotych lub
- Polecenia przelewu krajowego w złotych, Przelew na telefon BLIK,
- Transakcja u podmiotów świadczących usługi w zakresie gier losowych, hazardowych zgodnie z ustawą z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych,
 - Transakcja u podmiotów świadczących usługi w zakresie wymiany walut, walut wirtualnych i środków płatniczych oraz pośredniczących w wymianie;
- 26) **Użytkownik** - użytkownik Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 27) **Umowa** - Umowa o Kartę Kredytową Citibank pomiędzy Bankiem a Klientem o wydanie i korzystanie z Karty World Mastercard ,
- 28) **Wyciąg** - wyciąg Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 29) **Voucher** - jeden z rodzajów Nagrody, przekazywany Klientowi za pomocą SMS w postaci kodu, który będzie mógł być wykorzystywany u danego Partnera Programu,
- 30) **Zwrot Transakcji** - operacja zwrotu Transakcji wykonanej Kartą.

§3

Partnerzy Programu dla Karty Kredytowej Citibank World Mastercard

1. Program dotyczy wszystkich Klientów, którzy zawarli Umowę o Kartę Kredytową Citibank oraz są posiadaczami Karty Citibank World Mastercard i jest nierozłączną częścią oferty Karty Kredytowej Citibank World Mastercard .
2. Lista Partnerów Programu jest zmienna. Aktualna Lista Partnerów dostępna jest na stronie www.online.citibank.pl w sekcji dotyczącej Karty World Mastercard World.

§4

Punkty

1. W ramach Programu Klient gromadzi Punkty wymienne na Nagrody z Katalogu.
2. Punkty przyznawane są za każdą Transakcję Punktową wykonaną Kartą Citibank World Mastercard , która została zaksięgowana na Rachunku Karty. Bank przyznaje Punkty zgodnie z następującymi zasadami:
 - a. 1 Punkt za każde 5 PLN zaksięgowane na Rachunku Karty w ramach jednej Transakcji Punktowej oraz
 - b. 1 Punkt dodatkowo za każde 5 PLN zaksięgowane na Rachunku Karty w ramach jednej Transakcji Punktowej wykonanej u Partnera Programu, jeśli transakcja taka została wykonana w sklepach Partnera w Polsce,
 - c. 1 000 Punktów bonusowych za wykonanie pierwszej Transakcji Punktowej Kartą Główną,
3. Punkty bonusowe, o których mowa w punkcie 2 c. naliczane są jednorazowo oraz nie są naliczane Klientom, którzy dokonali zamiany innej karty kredytowej, której wydawcą jest Bank Handlowy w Warszawie na Kartę Citibank World Mastercard . Punkty za Transakcje Punktowe wykonane przez Użytkowników Karty Dodatkowej zaliczane są na poczet Salda Punktów Posiadacza Karty.
4. Punkty za poszczególne Transakcje Punktowe, zaksięgowane na Rachunku Karty, powiększają Saldo Punktów, nie później niż drugiego dnia roboczego następującego po dniu, w którym Transakcja Punktowa Kartą została zaksięgowana na Rachunku Karty.
5. W przypadku Zwrotu Transakcji Punktowej Bank pomniejsza Saldo Punktowe o liczbę Punktów naliczonych za tę transakcję.
6. W konsekwencji pomniejszenia Salda Punktowego na skutek Zwrotu Transakcji Punktowej, Saldo Punktowe może przyjmować wartości ujemne, jeżeli odejmowana liczba Punktów jest większa niż bieżące Saldo Punktowe.
7. Saldo Punktowe ulega wyzerowaniu na skutek rozwiązania Umowy o Kartę
8. Zasady określone w niniejszym paragrafie podlegają weryfikacji co 6 miesięcy, wskutek czego Bank może je zaktualizować w styczniu lub lipcu każdego roku. O ewentualnych zmianach w niniejszych zasadach, Bank poinformuje Klienta w trybie wskazanym w § 9 ust. 5 poniżej.

§5

Nagrody

1. Punkty podlegają wymianie na Nagrody zawarte w Katalogu.
2. Katalog określa typ Nagród oraz liczbę Punktów niezbędnych do otrzymania danej Nagrody.
3. Katalog Nagród jest zmienny. Aktualny Katalog Nagród dostępny jest na stronie internetowej www.online.citibank.pl w sekcji dotyczącej Karty World Mastercard. Zmiany w Katalogu będą dokonywane poprzez dokonywanie aktualizacji na stronie internetowej www.online.citibank.pl w sekcji dotyczącej Karty World Mastercard.
4. Bank jest uprawniony do dodawania Nagród do Katalogu w każdym czasie.
5. Bank będzie informował Klientów, o usunięciu Nagrody z Katalogu lub o zwiększeniu liczby Punktów niezbędnych do otrzymania danej Nagrody, z trzymiesięcznym wyprzedzeniem poprzez:
 - a. zamieszczenie informacji o dacie zmiany przy opisie Nagrody w Katalogu;
 - b. przesłanie do Klienta informacji o dacie zmiany. Przesłanie informacji odbywa się w sposób wskazany w §9 ust 5 poniżej.
6. Posiadacz Karty World Mastercard ma prawo złożenia dyspozycji wymiany Punktów na Nagrodę, jeśli Saldo Punktów zgromadzonych przez niego w Programie jest, co najmniej równe liczbie Punktów niezbędnych do otrzymania Nagrody określonej w Katalogu.
7. Dyspozycję wymiany Punktów na Nagrodę może zgłosić wyłącznie Posiadacz Karty Głównej, która w momencie wymiany punktów jest aktywna.
8. Złożenie zlecenia wymiany Punktów na Nagrodę powoduje pomniejszenie Salda Punktowego o liczbę Punktów wskazaną w Katalogu dla danej Nagrody.

9. Voucher na zakup u określonego Partnera Programu może zostać przekazany Klientowi w postaci SMS lub PDF, zawierającego ciąg znaków stanowiących kod do okazania Partnerowi Programu. SMS zostanie wysłany pod Główny numer telefonu komórkowego Klienta, plik PDF zostanie wygenerowany w momencie zlecenia wymiany Punktów w Citibank Online.
10. Posiadacz Karty może sprawdzić Saldo Punktów oraz dokonać zlecenia wymiany Punktów na Nagrody logując się do Citibank Online 24h/dobę lub kontaktując się z CitiPhone od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-21:00. Bank zwolniony jest z obowiązku przyjęcia zlecenia wymiany Punktów na Nagrodę w przypadku niepodania przez Posiadacza Głównego numeru telefonu komórkowego lub braku zgody Posiadacza na kontakt Banku z Posiadaczem w ten sposób.
11. Posiadacz Karty ma prawo zmienić Główny numer telefonu komórkowego do kontaktu w każdym momencie.
12. W przypadku wybrania przez Klienta Nagrody w postaci CashBack, uznanie Rachunku Karty nastąpi drugiego dnia roboczego po przyjęciu zlecenia przez Bank, pod warunkiem, że przed dniem uznania rachunek nie zostanie zamknięty.
13. W przypadku wybrania przez Klienta Nagrody w postaci zwolnienia z miesięcznej raty opłaty rocznej za wydanie i możliwość korzystania z Karty Głównej, odpowiednia liczba Punktów pomniejszy Saldo Punktów, a najbliższa należna od Klienta miesięczna rata opłaty rocznej za wydanie i możliwość korzystania z Karty Głównej nie zostanie naliczona. Dyspozycje wymiany Punktów na powyższe zwolnienie z miesięcznej raty opłaty można ponawiać co miesiąc. W przypadku, gdy jednorazowa wartość Nagród otrzymanych przez Klienta przekroczy kwotę 2 000 zł i będzie podlegała opodatkowaniu zryczałtowanemu, Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną o wartości odpowiadającej kwocie należnego podatku dochodowego od łącznej wartości przyznanych nagród. Podatek zostanie pobrany przez Bank z dodatkowej nagrody pieniężnej, o której mowa w niniejszym ustępie.
14. Klient może wymieniać Punkty na Nagrody dostępne w Katalogu w chwili dokonywania wymiany, w tym na Nagrody przewidziane w ramach Ofert Specjalnych.

§6 Vouchery

1. Voucher, można wykorzystać na zakup u określonego Partnera Programu na terenie Polski, w terminie do 30 dni od otrzymania SMS.
2. W przypadku niewykorzystania Vouchera w ciągu 30 dni od otrzymania SMS, Voucher traci ważność, zaś Punkty nie są zwracane Klientowi.
3. Vouchery nie podlegają zamianie na ekwiwalent pieniężny ani zwrotowi.
4. Vouchery stanowiące Nagrodę w Programie są Voucherami na okaziciela. Klient może przekazać otrzymany Voucher innej osobie niebędącej Posiadaczem Karty.
5. Wydawcami Voucherów są Partnerzy Programu.
6. W celu wymiany Vouchera na Nagrodę Klient zobowiązany jest przedstawić Voucher u Partnera przed dokonywaniem transakcji Kartą World Mastercard lub użyć go zgodnie z zasadami określonymi przez Partnera będącego wydawcą Vouchera. W przypadku dokonywania Transakcji Punktowych w sklepach internetowych u Partnerów kod zawarty w Voucherze winien zostać przepisany do specjalnie do tego przeznaczonego pola w trakcie potwierdzenia transakcji Kartą.
7. Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Vouchera oraz zasady dotyczące dokonania zwrotu/reklamacji towaru lub towarów zakupionych przy użyciu Vouchera są określone przez jego wystawcę (Partnera Programu) i opisane są w Katalogu.

§7 Reklamacje

1. Reklamacje mogą być zgłaszane za pośrednictwem CitiPhone, Citibank Online, oddziałów Banku lub pisemnie.
2. Reklamacja pisemna powinna zawierać: imię, nazwisko, adres zamieszkania Posiadacza Karty, numer rachunku Karty Kredytowej, której reklamacja dotyczy, telefon kontaktowy oraz dokładny opis i powód reklamacji. Reklamacje pisemne powinny być zgłaszane na adres:
Bank Handlowy w Warszawie S.A.
Biuro ds. Jakości i Obsługi Klienta
ul. Golezowska 6, 01-249 Warszawa,
z dopiskiem „Program MC World”.
3. Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z Regulaminem Karty na zasadach w nim określonych.

§8 Podatek

1. Nagrody otrzymane przez Klienta stanowią nagrody związane ze sprzedażą premiovą w rozumieniu art. 30 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (zwanej dalej „ustawą o podatku dochodowym od osób fizycznych”).
2. Jednorazowa wartość Nagród otrzymanych przez Klienta nieprzekraczająca kwoty określonej w art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, jako związana ze sprzedażą premiovą jest wolna od podatku dochodowego zgodnie z art. 21 ust. 1 pkt 68 o podatku dochodowym od osób fizycznych.
3. Powyższe zwolnienie nie dotyczy Nagród otrzymanych przez Klienta w związku z prowadzoną przez niego pozarolniczą działalnością gospodarczą, stanowiących przychód z tej działalności.
4. W przypadku, gdy jednorazowa wartość Nagród otrzymanych przez Klienta przekroczy kwotę określoną w ust. 2 powyżej i będzie podlegała opodatkowaniu zryczałtowanemu, Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną na pokrycie należnego podatku zryczałtowanego wyliczoną według wzoru
$$CP = CR/9$$
, gdzie:
CP - wartość dodatkowej nagrody pieniężnej (ulega zaokrągleniu do pełnych złotych)
CR - rzeczywista jednorazowa wartość nagród,
5. W sytuacji, o której mowa w ust. 4 Nagrody zostaną przekazane po potrąceniu z dodatkowej nagrody pieniężnej zryczałtowanego podatku dochodowego od osób fizycznych w wysokości 10% (naliczonego od wartości Nagród oraz dodatkowej nagrody pieniężnej), który następnie zostanie odprowadzony do właściwego urzędu skarbowego.

§9 Postanowienia ogólne

1. Regulamin Programu dostępny jest na stronie internetowej Banku.
2. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych Regulaminem Programu mają zastosowanie postanowienia "Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A."
3. Bank jest uprawniony do jednostronnej zmiany Regulaminu Programu nie później niż w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia którejkolwiek z wymienionych okoliczności:
 - (a) zmiany bądź wprowadzenia nowych przepisów prawa lub rekomendacji, wytycznych lub dobrych praktyk przez instytucje nadzorujące lub związane z sektorem finansowym, wpływające na organizację Programu lub prawa i obowiązki Klientów lub Banku,
 - (b) zmiany zakresu lub sposobu świadczenia usług, do których stosują się zapisy Regulaminu, o ile zmiana nie narusza interesu Klienta.
4. O każdej zmianie Regulaminu Programu Bank powiadomi Posiadacza Karty Głównej w terminie 2 miesięcy przed jej wprowadzeniem. Dodatkowo informacja o dokonanych zmianach zostanie opublikowana na stronie internetowej Banku.
5. W celu powiadomienia, o którym mowa w ustępie powyżej, Bank doręczy pełny tekst Regulaminu Programu pocztą elektroniczną na Główny Adres e-mail w rozumieniu Regulaminu Kart lub pocztą tradycyjną na ostatni wskazany przez Klienta adres do korespondencji. W takim przypadku, Klient ma prawo do rozwiązania Umowy o Kartę w trybie przewidzianym w § 25 ust. 2 Regulaminu Kart.
6. Regulamin Programu wchodzi w życie z dniem 9.01.2023 r. .

Warunki Oferty Specjalnej „Wymień swoje punkty na Bezcenne Chwile. Edycja II” („Warunki”)

Organizator

1. Organizatorem Oferty „Wymień swoje punkty na Bezcenne Chwile. Edycja II” („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/. Niniejsza Oferta jest nierozdzielnie związana z Programem Bezcenne Chwile, tj. programem lojalnościowym pn. Priceless Specials (Bezcenne Chwile) zorganizowanym i prowadzonym przez Mastercard Europe SA („Mastercard”), opartym o system zbierania i wymiany Punktów na nagrody („Program Bezcenne Chwile”). Szczegółowe zasady Programu Bezcenne Chwile określa regulamin Programu Bezcenne Chwile tj. regulamin Priceless® Specials - Polska Regulamin dostępny na stronie internetowej: <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (wstępcę strony). Niniejsza Oferta jest organizowana w ramach Programu Bezcenne Chwile i - o ile w Warunkach Oferty nie zastrzeżono inaczej - podlega regulaminowi Programu Bezcenne Chwile.

Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od dnia 01.07.2023 r. do dnia 31.01.2024 r. („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej, w ramach kampanii kierowanej do Klientów posiadających główną Kartę Kredytową Citibank World Mastercard („Karta World”) i/lub Kartę Kredytową Citibank Premier Miles („Karta Premier Miles”), oznaczone marką Mastercard (dalej zbiorczo jako „Karta”).

Warunki Oferty

4. W Ofercie mogą wziąć udział osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które, w Okresie Obowiązywania Oferty:
 - a) są posiadaczami aktywnej i ważnej Karty World i/lub Karty Premier Miles ;
 - b) są uczestnikami Programu Bezcenne Chwile albo dokonali Przystąpienia do Programu, w rozumieniu regulaminu Programu Bezcenne Chwile i zarejestrowali w Programie Bezcenne Chwile Kartę World lub Kartę Premier Miles poprzez wypełnienie formularza rejestracyjnego dostępnego po zalogowaniu do Serwisu bankowości internetowej Citibank Online lub na stronie Programu Bezcenne Chwile.
 - c) posiadają dostępną wystarczającą do wymiany na nagrody liczbę:
 - i. Punktów zgromadzonych na Karcie World w rozumieniu Regulamin Programu dla Karty Kredytowej Citibank World MasterCard („Punkty World”) i/lub
 - ii. Citi Mil zgromadzonych na Karcie Premier Miles w rozumieniu Regulaminu Programu lojalnościowego dla Karty Kredytowej Citibank Premier Miles („Citi mile”),
5. Z Oferty wyłączone/ni są:
 - a) osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
 - b) 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. Każdy z Uczestników, który spełni wszystkie warunki opisane w pkt 4 otrzyma w Okresie Obowiązywania Oferty możliwość złożenia dyspozycji wymiany:
 - a) Punktów World i/lub
 - b) Citi Milna Punkty w rozumieniu regulaminu Programu Bezcenne Chwile („Punkty Bezcenne Chwile”) według zasad opisanych w tabeli („Nagroda”):

Karta	Nagroda	Wartość punktowa Nagrody
Karta World	500 Punktów Bezcenne Chwile	500 Punktów World
Karta World	1000 Punktów Bezcenne Chwile	1000 Punktów World
Karta World	2000 Punktów Bezcenne Chwile	2000 Punktów World
Karta World	5 000 Punktów Bezcenne Chwile	5000 Punktów World
Karta World	10 000 Punktów Bezcenne Chwile	10 000 Punktów World
Karta PremierMiles	500 Punktów Bezcenne Chwile	500 Citi Mil
Karta PremierMiles	1000 Punktów Bezcenne Chwile	1000 Citi Mil
Karta PremierMiles	2000 Punktów Bezcenne Chwile	2000 Citi Mil
Karta PremierMiles	5 000 Punktów Bezcenne Chwile	5000 Citi Mil
Karta PremierMiles	10 000 Punktów Bezcenne Chwile	10000 Citi Mil

7. Uczestnik może wymienić zgromadzone Punkty World i/lub Citi Mile na Nagrody za pośrednictwem Serwisu bankowości internetowej Citibank Online.
8. Bank poinformuje Uczestnika o przyznaniu Nagrody, od razu po dokonaniu wymiany na Punkty Bezcenne Chwile poprzez pomniejszenie salda Punktów World lub Citi Mil oraz poprzez komunikat przy zamówieniu ze statusem zrealizowane.
9. Nagroda zostanie przekazana Uczestnikowi nie później niż w terminie 1 dnia roboczego od dnia złożenia przez Uczestnika dyspozycji wymiany, o której mowa w pkt 6 Warunków, a jej przyznanie zostanie dokonane poprzez zasilenie Rachunku Programu Bezcenne Chwile Uczestnika odpowiednią liczbą Punktów Bezcenne Chwile w rozumieniu regulaminu Programu Bezcenne Chwile.
10. Aktualne saldo Punktów Bezcenne Chwile (wraz z informacją o terminie ich ważności) można sprawdzić na Stronie Internetowej Programu Bezcenne Chwile/w Aplikacji Programu Bezcenne Chwile lub dzwoniąc do Centrum Programu Bezcenne Chwile.
11. Pozostałe warunki zarządzania Punktami Bezcenne Chwile wynikają z regulaminu Programu Bezcenne Chwile.
12. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Warunkach, tj. w formie Punktów Bezcenne Chwile, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na nagrodę rzeczową.

Podatek

13. Jednorazowa wartość Nagród otrzymanych przez Klienta nieprzekraczająca kwoty określonej w art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, jako związana ze sprzedażą premią jest wolna od podatku dochodowego zgodnie z art. 21 ust. 1 pkt 68 o podatku dochodowym od osób fizycznych.
14. W przypadku, gdy jednorazowa wartość Nagród otrzymanych przez Klienta przekroczy kwotę określoną w pkt. 13 powyżej i będzie podlegała opodatkowaniu zryczałtowanemu, Bank ufunduje dodatkową nagrodę pieniężną na pokrycie należnego podatku zryczałtowanego

Postępowanie reklamacyjne

15. 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. Golezowska 6, 01-260 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: Wymień swoje punkty na Bezcenne Chwile. Edycja II”,
 - b. ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku,
 - c. w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez usługę bankowości elektronicznej Citibank Online / Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na adres poczty elektronicznej Banku listybh@citi.com.
16. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl).
17. 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.
18. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi lub reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
19. Klient ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej z podpisem notarialnie poświadczonym, aktu notarialnego bądź udzielonym przez Klienta w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
20. 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.
21. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
22. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się, aby reklamacja/skarga zawierała: imię i nazwisko Klienta, 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 wzorem podpisu złożonym w Banku.

23. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, Bank udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
24. W szczególności skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie o którym mowa w pkt 23 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
- a) wyjaśni przyczynę opóźnienia,
 - b) wskaże 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 kalendarzowych od dnia otrzymania skargi lub reklamacji nie dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych lub 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych.
25. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 23 oraz pkt 24 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem., a w przypadku odpowiedzi na reklamację dotyczące praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych udzielonych na piśmie – nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe (Dz. U. z 2017 r. poz. 1481 oraz z 2018 r. poz. 106, 138 i 650).
26. W przypadku reklamacji nie dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
- a) w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta,
 - b) na wniosek Klienta - pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta.
 - c) poprzez Citibank Online – jako kopia wiadomości równolegle wysłanej w sposób określony w lit. a) lub b).
27. W przypadku reklamacji dotyczącej praw i obowiązków wynikających z ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 roku o usługach płatniczych, na złożoną skargę lub reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Klientem, pocztą elektroniczną na przekazany Bankowi Główny Adres E-mail Klienta.
28. W przypadku nieuwzględnienia roszczeń wynikających z reklamacji, Klient ma możliwość odwołania się od stanowiska zawartego w odpowiedzi do Zespołu ds. Współpracy z Klientami, w Banku Handlowym w Warszawie S.A. na adres:
- Citi Handlowy
Zespół ds. Współpracy z Klientami
ul. Goleszowska 6
01-260 Warszawa
- oraz wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego. Ewentualne spory między Klientem a Bankiem mogą być rozstrzygane:
- a) na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy>),
 - b) na wniosek Klienta Indywidualnego bądź osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>),
 - c) na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF),
- przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
29. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów.
30. Ewentualne spory między Klientem mogą być rozstrzygane:
1. na wniosek Klienta przez Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumenckiego dostępnym na dzień zawarcia Oferty na stronie internetowej pod adresem (strona internetowa: <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy>, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł),
 2. na wniosek Klienta Indywidualnego bądź osoby fizycznej będącej przedsiębiorcą przez Rzecznika Finansowego na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>),
 3. na wniosek Klienta przez Sąd Polubowny przy Komisji Nadzoru Finansowego zgodnie z jego regulaminem (strona internetowa: https://www.knf.gov.pl/dla_ryнку/sad_polubowny_przy_KNF),
 4. przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny.
31. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

Postanowienia końcowe

32. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
33. 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.
34. W kwestiach, które nie zostały uregulowane w niniejszych Warunkach mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A., Regulamin Programu dla Karty Kredytowej Citibank World MasterCard, Regulamin Programu lojalnościowego dla Karty Kredytowej Citibank Premier Miles oraz regulaminu Priceless® Specials - Polska Regulamin. Wszelkie określenia pisane z wielkiej litery, które nie zostały zdefiniowane w niniejszych Warunkach, mają znaczenie nadane im w tych regulaminach.
35. Administratorem danych osobowych uczestników Programu Bezcenne Chwile w zakresie w jakim są one przetwarzane w celu przyznania punktów w Programie Bezcenne Chwile oraz rozliczenia wykonania Oferty jest Mastercard. Informacje dotyczące administratora danych osobowych, zakresu i celu przetwarzania danych osobowych w związku z Programem oraz prawa osób, których dane dotyczą określa Polityka Prywatności Programu Priceless Specials (Bezcenne Chwile) dostępna pod adresem: <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony).

36. Dowszelkich kwestii nieuregulowanych w niniejszych Warunkach, dotyczących Programu Bezcenne Chwile oraz naliczenia Punktów Bezcenne Chwile, w tym w zakresie składania i rozpatrywania reklamacji związanych z Programem Bezcenne Chwile oraz przetwarzania danych osobowych w ramach Programu Bezcenne Chwile, zastosowanie ma regulamin Programu Bezcenne Chwile dostępny na stronie <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony) oraz polityka prywatności Programu Bezcenne Chwile, która dostępna jest pod adresem <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony).
37. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 01.07.2023 r.
38. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
39. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.htm>