

# Regulamin Programu lojalnościowego dla Karty Kredytowej Citibank PremierMiles

Obowiązuje od 05.12.2023 r.

## §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) **CashBack** - jedna z Nagród w Programie przyznawana przez Bank w postaci zwrotu części kwoty transakcji dokonanych przez Klienta Kartą Główną lub Kartą Dodatkową Citibank PremierMiles,
- 2) **Citibank Online** - serwis bankowości internetowej Banku,
- 3) **Citi Mile** - punkty przyznawane przez Bank za dokonane Transakcje punktowe, które Klient może wymieniać na Nagrody w ramach Programu, w tym na Nagrody w ramach Ofert Specjalnych,
- 4) **Citi Mile na powitanie** - pula punktów powitalnych, które Klient otrzymuje za dokonanie pierwszej transakcji Kartą,
- 5) **CitiPhone** - usługa dostępu do Rachunku Karty oraz Salda Citi Mil za pośrednictwem telefonu oraz umożliwiająca składanie dyspozycji lub oświadczeń,
- 6) **Cykl rozliczeniowy** - miesięczny okres, po którym Bank rozlicza zadłużenie na rachunku Karty,
- 7) **Jednorazowa dyspozycja** - jednorazowe telefoniczne połączenie klienta z doradcą CitiPhone lub zgłoszenie dokonane przez Posiadacza Karty za pośrednictwem Citibank Online w celu wymiany Citi Mil na Nagrodę,
- 8) **Karta** - Karta Kredytowa Citibank PremierMiles, w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 9) **Karta Główna** - Główna Karta Kredytowa Citibank PremierMiles w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 10) **Karta Dodatkowa** - Dodatkowa Karta Kredytowa Citibank PremierMiles wydana Użytkownikowi Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 11) **Klient** - klient w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 12) **Nagroda** - nagroda nabywana przez Klienta w zamian za Citi Mile występująca w Programie w trzech rodzajach:
  - a) Punktu w Programach lojalnościowych Partnerów lub
  - b) nagrody przewidzianej w ramach Ofert Specjalnych lub
  - c) CashBack;
- 13) **Numer w Programie lojalnościowym Partnera** - numer uczestnictwa Klienta w danym Programie lojalnościowym Partnera Programu,
- 14) **Oferta Specjalna** - oferta stworzona przez Bank, w ramach której Uczestnik otrzyma nagrodę dotyczącą zgromadzonych punktów po spełnieniu warunków i na zasadach w niej przewidzianych,
- 15) **Partnerzy Programu** - podmioty oferujące swoim klientom programy lojalnościowe, w których, zgodnie z Regulaminem, Posiadacz Karty może dokonać wymiany Citi Mil na Punkty lojalnościowe Partnera,
- 16) **Polska** - Rzeczpospolita Polska,
- 17) **Posiadacz Karty** - osoba fizyczna, z którą Bank zawarł Umowę o Kartę Kredytową Citibank Premier Miles,
- 18) **Program** - Program lojalnościowy dla Karty Kredytowej Citibank Premier Miles, dostępny dla każdego Posiadacza Karty bez potrzeby zgłaszania chęci udziału w Programie,
- 19) **Program lojalnościowy Partnera** - Program lojalnościowy Partnera Programu, w którym Klient zobowiązany jest uczestniczyć jeśli chce dokonać w nim wymiany Citi Mil na Punkty,
- 20) **Punkt w Programie lojalnościowym Partnera** - jedna z Nagród w Programie przyznawana przez Bank,
- 21) **Rachunek Karty** - rachunek techniczny w złotych w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 22) **Regulamin Karty** - Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
- 23) **Regulamin Programu** - niniejszy Regulamin Programu lojalnościowego dla Karty Kredytowej Citibank PremierMiles,
- 24) **Saldo Citi Mil** - aktualna ilość Citi Mil zgromadzonych przez Klienta w ramach Programu,

- 25) **Transakcja punktowa** – transakcja, za wykonanie której przyznawane są Citi Mile:
- a) operacja bezgotówkowa wykonana przy użyciu Karty, z wyłączeniem transakcji związanych z hazardem lub transakcjami na rynku FOREX,
  - b) operacja bezgotówkowa wykonana przy użyciu danych Karty, bez fizycznego okazania Karty, z wyłączeniem operacji bezgotówkowych będących przelewami z rachunku karty kredytowej, transakcji związanych z hazardem oraz operacjami na rynku FOREX,
- 26) **Użytkownik** – użytkownik Karty Dodatkowej w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 27) **Umowa** – Umowa o Kartę Kredytową Citibank PremierMiles zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem o wydanie i korzystanie z Karty Głównej,
- 28) **Wyciąg** – wyciąg Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 29) **Zwrot transakcji** – operacja zwrotu Transakcji wykonanej Kartą.

### §3

#### Program PremierMiles

- 1) Program PremierMiles jest Programem lojalnościowym umożliwiającym gromadzenie Citi Mil oraz ich wymianę na Nagrody.
- 2) Program obejmuje wszystkich Klientów, którzy zawarli Umowę o Kartę Kredytową Citibank oraz są posiadaczami Karty Głównej PremierMiles.

### §4

#### Partnerzy Programu oraz ich Programy lojalnościowe

- 1) Partnerami Programu PremierMiles są spółki:
  - a) Asia Miles™ należąca do Cathay Pacific Airways, z siedzibą w Hong Kongu, Organizator programu Asia Miles,
  - b) British Airways Plc, z siedzibą w Harmondsworth, Wielka Brytania, Organizator programu British Airways Executive Club – Avios Miles,
  - c) Etihad Airways, z siedzibą w Abu Dhabi, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Organizator programu Etihad Guest,
  - d) Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines) Ltd., z siedzibą w Amsterdamie, Holandia, Współorganizator programu Flying Blue,
  - e) Qatar Airways, z siedzibą w Doha, Katar, Organizator programu Qatar Airways Privilege Club,
  - f) Société Air France Ltd., z siedzibą w Paryżu, Francja, Współorganizator programu Flying Blue,
  - g) Singapore Airlines, z siedzibą w Singapurze, Organizator programu KrisFlyer,
  - h) Six Continents Hotels, Inc., z siedzibą w Atlancie, Stany Zjednoczone, Organizator programu Intercontinental Hotels Group Rewards Club,
- 2) Lista Partnerów Programu jest zmienna w trybie przewidzianym dla zmian zakresu dostępnych Nagród. Aktualna Lista Partnerów dostępna jest na stronie [www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl).
- 3) Regulaminy Programów lojalnościowych Partnerów Programu dostępne są na stronach internetowych Partnerów.

### §5

#### Citi Mile

- 1) W ramach Programu Bank przyznaje Posiadaczowi Karty Citi Mile za każdą Transakcję punktową dokonaną Kartą, która obciążyła Rachunek Karty, autoryzowaną według zasad określonych w Regulaminie Karty, według przelicznika: 1 Citi Milla za każde 5 PLN jakie obciążyło Rachunek Karty w ramach jednej Transakcji punktowej.
- 2) Ponadto Bank przyzna jednorazowo Posiadaczowi Karty 2 000 Citi Mil powitalnych za dokonanie Kartą Główną pierwszej Transakcji punktowej.
- 3) Citi Mile na powitanie, o których mowa w ust. 2 powyżej nie są przyznawane Posiadaczom Karty, którzy dokonali zamiany innej karty kredytowej, której wydawcą jest Bank na Kartę Citibank Premier Miles.
- 4) Saldo Citi Mil powiększane jest o sumę Citi Mil przyznanych za poszczególne Transakcje punktowe, jakie obciążyły Rachunek Karty nie później niż drugiego dnia roboczego następującego po dniu, w którym Transakcja punktowa Kartą obciążyła Rachunek Karty.
- 5) Citi Mile za Transakcje punktowe wykonane przez Użytkowników Karty Dodatkowej zaliczane są na poczet Salda Citi Mil Posiadacza Karty Głównej.
- 6) W przypadku Zwrotu Transakcji punktowej Bank pomniejsza Saldo Citi Mil o liczbę Citi Mil naliczonych za tę transakcję, nawet gdyby spowodowało to ujemną wartość Salda Citi Mil.
- 7) Wymiana Citi Mil na Nagrody może nastąpić wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy o Kartę, po jej rozwiązaniu Citi Mile tracą ważność.
- 8) Zasady określone w niniejszym paragrafie podlegają weryfikacji co 6 miesięcy, w styczniu i lipcu każdego roku. Zmiany będące skutkiem weryfikacji mogą być wprowadzone w styczniu lub lipcu każdego roku kalendarzowego, o czym Bank poinformuje Posiadacza Karty w trybie wskazanym w §10 ust 4 i 5 poniżej.

### §6

#### Nagrody

- 1) Zakres dostępnych Nagród jest zmienny, przy czym ewentualne zmiany będą wprowadzane do 10. dnia ostatniego miesiąca każdego kwartału kalendarzowego (marzec, czerwiec, wrzesień, grudzień). Bank poinformuje Klienta o ewentualnych zmianach w trybie wskazanym w §10 ust. 4 poniżej.
- 2) Aktualny zakres dostępnych Nagród prezentowany jest na stronie internetowej [www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl).
- 3) W celu wymiany Citi Mil na Nagrodę w postaci 1 Punktu w Programie lojalnościowym Partnera Bank pomniejszy Saldo Klienta o 2 Citi Mile.
- 4) W celu wymiany Citi Mili na Nagrodę w postaci CashBack o równowartości 1 PLN Bank pomniejszy Saldo Klienta o 40 Citi Mil.

- 5) Uzyskane Punkty w Programie lojalnościowym Partnera Klient otrzyma w ramach Programu Partnera najpóźniej z upływem 15 dni roboczych od daty złożenia Jednorazowej dyspozycji.
- 6) Nagroda w postaci CashBack w części dotyczącej uznania Rachunku Karty zostanie wypłacona Posiadaczowi Karty następnego dnia roboczego. Jeśli jednak zlecenie dyspozycji będzie miało miejsce w piątek, wypłata uznania będzie zrealizowana w najbliższy wtorek.
- 7) Klient może wymieniać Punkty na Nagrody dostępne w chwili dokonywania wymiany, w tym na Nagrody w ramach Ofert Specjalnych.

## §7

### Wymiana Citi Mil na Nagrody

- 1) Posiadacz Karty może sprawdzić Saldo Citi Mil w każdym momencie korzystając z Citibank Online ([www.citibankonline.pl](http://www.citibankonline.pl)) lub kontaktując się z CitiPhone.
- 2) Jednorazową dyspozycję wymiany Citi Mil na Nagrodę Posiadacz Karty Głównej może zgłosić w Citibank Online ([www.citibankonline.pl](http://www.citibankonline.pl)) lub w CitiPhone, pod warunkiem, że Karta Główna jest aktywna.
- 3) Wymiana Citi Mil na Nagrodę w postaci Punktów w Programie lojalnościowym Partnera jest możliwa pod warunkiem, że Klient jest zarejestrowanym uczestnikiem Programu lojalnościowego Partnera.
- 4) Rejestracji w Programie lojalnościowym Partnera Klient może dokonać na stronie internetowej Partnera.
- 5) Składając Jednorazową dyspozycję wymiany Citi Mil na Nagrodę w postaci Punktów w Programie lojalnościowym Partnera, Klient jest zobowiązany podać swój Numer w Programie lojalnościowym Partnera, liczbę Punktów w Programie lojalnościowym Partnera, jaką chce uzyskać w danym Programie oraz wyrazić zgodę na przekazanie danych Klienta przez Bank do Partnera Programu.
- 6) Składając Jednorazową dyspozycję wymiany Citi Mil na Nagrodę w postaci CashBack, Klient jest zobowiązany podać wartość uznania rachunku swojej Karty, jaką chce otrzymać.
- 7) Posiadacz Karty Głównej ma prawo złożenia Jednorazowej dyspozycji wymiany Citi Mil na Nagrodę, pod warunkiem posiadania wystarczającej ilości Citi Mil do wymiany na:
  - a) ilość Punktów w Programie lojalnościowym Partnera, jaką Klient chce uzyskać (nie mniej niż 1500 Punktów w Programie lojalnościowym Partnera);
  - b) lub CashBack w części dotyczącej uznania Rachunku Karty jaką Klient chce uzyskać (nie mniej niż 75 PLN netto), zgodnie z zasadami przeliczania, o których mowa w § 6 ust. 4 i 5 powyżej.
- 8) Kolejne możliwe do uzyskania liczby Punktów w Programie lojalnościowym Partnera to wielokrotność 500 Punktów w Programie, a dla uznania na rachunku Karty wielokrotność 25 PLN netto.
- 9) Posiadacz Karty może sprawdzić saldo Citi Mil oraz dokonać zlecenia wymiany Citi Mil na Nagrody kontaktując się z CitiPhone od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-21:00 (pod warunkiem korzystania z odpłatnej usługi Serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone) lub logując się do Citibank Online 24h/dobę.
- 10) Klient w ramach Jednorazowej dyspozycji może dokonać wymiany maksymalnie 30 000 Citi Mil na Nagrody.

## §8

### 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. Goleiszowska 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](mailto: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](http://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.

Z dopiskiem „Program PremierMiles”

- 3) Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z Regulaminem Karty na zasadach w nim określonych.
- 4) W przypadku wymiany Citi Mil na Nagrodę w Programie lojalnościowym jednego z Partnerów Programu, proces reklamacyjny obejmuje zakres do momentu transferu Citi Mil do Programów lojalnościowych Partnerów Programu.
- 5) Sposób wykorzystania Nagrody u Partnera oraz tryb rozpatrywania reklamacji z tym związanych są regulowane odrębnymi Regulaminami Programów lojalnościowych Partnerów Programu.

## §9

### Podatek

- 1) Nagrody otrzymane przez Klienta stanowią nagrody związane ze sprzedażą premiovą w rozumieniu art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz.U. z 2012 r., poz. 361 z późn. zm.), są wolne od podatku dochodowego od osób fizycznych z uwagą na treść powyższego przepisu.
- 2) 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.

## §10 Postanowienia ogólne

- 1) Regulamin Programu dostępny jest na stronie internetowej Banku oraz w oddziałach 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 nie później niż w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia którejkolwiek z poniżej wymienionych okoliczności w przypadku:
  - 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. W takim przypadku, Klient ma prawo do rozwiązania Umowy o Kartę w trybie przewidzianym w § 28 ust. 2 Regulaminu Kart.
- 5) W celu powiadomienia, o którym mowa 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. Dodatkowo informacja o dokonanych zmianach zostanie opublikowana na stronie internetowej Banku.
- 6) Regulamin Programu wchodzi w życie z dniem 05.12.2023 r.

## Regulamin Programu Lojalnościowego dla Karty Kredytowej Citibank PremierMiles

Obowiązuje od 09.01.2023 r.

### §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) **CashBack** - jedna z Nagród w Programie przyznawana przez Bank w postaci zwrotu części kwoty transakcji dokonanych przez Klienta Kartą Główną lub Kartą Dodatkową Citibank PremierMiles,
- 2) **Citibank Online** - serwis bankowości internetowej Banku,
- 3) **Citi Mile** - punkty przyznawane przez Bank za dokonane Transakcje punktowe, które Klient może wymieniać na Nagrody w ramach Programu, w tym na Nagrody w ramach Ofert Specjalnych,
- 4) **Citi Mile na powitanie** - pula punktów powitalnych, które Klient otrzymuje za dokonanie pierwszej transakcji Kartą,
- 5) **CitiPhone** - usługa dostępu do Rachunku Karty oraz Salda Citi Mil za pośrednictwem telefonu oraz umożliwiająca składanie dyspozycji lub oświadczeń,
- 6) **Cykl rozliczeniowy** - miesięczny okres, po którym Bank rozlicza zadłużenie na rachunku Karty,
- 7) **Jednorazowa dyspozycja** - jednorazowe telefoniczne połączenie klienta z doradcą CitiPhone lub zgłoszenie dokonane przez Posiadacza Karty za pośrednictwem Citibank Online w celu wymiany Citi Mil na Nagrodę,
- 8) **Karta** - Karta Kredytowa Citibank PremierMiles, w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 9) **Karta Główna** - Główna Karta Kredytowa Citibank PremierMiles w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 10) **Karta Dodatkowa** - Dodatkowa Karta Kredytowa Citibank PremierMiles wydana Użytkownikowi Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 11) **Klient** - klient w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 12) **Nagroda** - nagroda nabywana przez Klienta w zamian za Citi Mile występująca w Programie w trzech rodzajach:
  - a) Punktu w Programach lojalnościowych Partnerów lub
  - b) nagrody przewidzianej w ramach Ofert Specjalnych lub
  - c) CashBack;
- 13) **Numer w Programie lojalnościowym Partnera** - numer uczestnictwa Klienta w danym Programie lojalnościowym Partnera Programu,
- 14) **Oferta Specjalna** - oferta stworzona przez Bank, w ramach której Uczestnik otrzyma nagrodę dotyczącą zgromadzonych punktów po spełnieniu warunków i na zasadach w niej przewidzianych,
- 15) **Partnerzy Programu** - podmioty oferujące swoim klientom programy lojalnościowe, w których, zgodnie z Regulaminem, Posiadacz Karty może dokonać wymiany Citi Mil na Punkty lojalnościowe Partnera,
- 16) **Polska** - Rzeczpospolita Polska,
- 17) **Posiadacz Karty** - osoba fizyczna, z którą Bank zawarł Umowę o Kartę Kredytową Citibank Premier Miles,
- 18) **Program** - Program lojalnościowy dla Karty Kredytowej Citibank Premier Miles, dostępny dla każdego Posiadacza Karty bez potrzeby zgłaszania chęci udziału w Programie,
- 19) **Program lojalnościowy Partnera** - Program lojalnościowy Partnera Programu, w którym Klient zobowiązany jest uczestniczyć jeśli chce dokonać w nim wymiany Citi Mil na Punkty,
- 20) **Punkt w Programie lojalnościowym Partnera** - jedna z Nagród w Programie przyznawana przez Bank,
- 21) **Rachunek Karty** - rachunek techniczny w złotych w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 22) **Regulamin Karty** - Regulamin Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
- 23) **Regulamin Programu** - niniejszy Regulamin Programu lojalnościowego dla Karty Kredytowej Citibank PremierMiles,
- 24) **Saldo Citi Mil** - aktualna ilość Citi Mil zgromadzonych przez Klienta w ramach Programu,
- 25) **Transakcja punktowa** - transakcja, za wykonanie której przyznawane są Citi Mile:
  - a) operacja bezgotówkowa wykonana przy użyciu Karty, z wyłączeniem transakcji związanych z hazardem lub transakcjami na rynku FOREX,



- b) operacja bezgotówkowa wykonana przy użyciu danych Karty, bez fizycznego okazania Karty, z wyłączeniem operacji bezgotówkowych będących przelewami z rachunku karty kredytowej, transakcji związanych z hazardem oraz operacjami na rynku FOREX,
- 26) **Użytkownik** - użytkownik Karty Dodatkowej w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 27) **Umowa** - Umowa o Kartę Kredytową Citibank PremierMiles zawarta pomiędzy Bankiem a Klientem o wydanie i korzystanie z Karty Głównej,
- 28) **Wyciąg** - wyciąg Karty w rozumieniu Regulaminu Karty,
- 29) **Zwrot transakcji** - operacja zwrotu Transakcji wykonanej Kartą.

### §3 Program PremierMiles

- 1) Program PremierMiles jest Programem lojalnościowym umożliwiającym gromadzenie Citi Mil oraz ich wymianę na Nagrody.
- 2) Program obejmuje wszystkich Klientów, którzy zawarli Umowę o Kartę Kredytową Citibank oraz są posiadaczami Karty Głównej PremierMiles.

### §4 Partnerzy Programu oraz ich Programy lojalnościowe

- 1) Partnerami Programu PremierMiles są spółki :
  - a) Asia Miles™ należąca do Cathay Pacific Airways, z siedzibą w Hong Kongu, Organizator programu Asia Miles,
  - b) British Airways Plc, z siedzibą w Harmondsworth, Wielka Brytania, Organizator programu British Airways Executive Club - Avios Miles,
  - c) Etihad Airways, z siedzibą w Abu Dhabi, Zjednoczone Emiraty Arabskie, Organizator programu Etihad Guest,
  - d) Koninklijke Luchtvaart Maatschappij N.V. (KLM Royal Dutch Airlines) Ltd., z siedzibą w Amsterdamie, Holandia, Współorganizator programu Flying Blue,
  - e) Qatar Airways, z siedzibą w Doha, Katar, Organizator programu Qatar Airways Privilege Club,
  - f) Société Air France Ltd., z siedzibą w Paryżu, Francja, Współorganizator programu Flying Blue,
  - g) Singapore Airlines, z siedzibą w Singapurze, Organizator programu KrisFlyer,
  - h) Six Continents Hotels, Inc., z siedzibą w Atlancie, Stany Zjednoczone, Organizator programu Intercontinental Hotels Group Rewards Club,
- 2) Lista Partnerów Programu jest zmienna w trybie przewidzianym dla zmian zakresu dostępnych Nagród. Aktualna Lista Partnerów dostępna jest na stronie [www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl).
- 3) Regulaminy Programów lojalnościowych Partnerów Programu dostępne są na stronach internetowych Partnerów.

### §5 Citi Mile

- 1) W ramach Programu Bank przyznaje Posiadaczowi Karty Citi Mile za każdą Transakcję punktową dokonaną Kartą, która obciążyła Rachunek Karty, autoryzowaną według zasad określonych w Regulaminie Karty, według przelicznika: 1 Citi Mila za każde 5 PLN jakie obciążyło Rachunek Karty w ramach jednej Transakcji punktowej.
- 2) Ponadto Bank przyzna jednorazowo Posiadaczowi Karty 2 000 Citi Mil powitalnych za dokonanie Kartą Główną pierwszej Transakcji punktowej.
- 3) Citi Mile na powitanie, o których mowa w ust. 2 powyżej nie są przyznawane Posiadaczom Karty, którzy dokonali zamiany innej karty kredytowej, której wydawcą jest Bank na Kartę Citibank Premier Miles.
- 4) Saldo Citi Mil powiększane jest o sumę Citi Mil przyznanych za poszczególne Transakcje punktowe, jakie obciążyły Rachunek Karty nie później niż drugiego dnia roboczego następującego po dniu, w którym Transakcja punktowa Kartą obciążyła Rachunek Karty.
- 5) Citi Mile za Transakcje punktowe wykonane przez Użytkowników Karty Dodatkowej zaliczane są na poczet Salda Citi Mil Posiadacza Karty Głównej.
- 6) W przypadku Zwrotu Transakcji punktowej Bank pomniejsza Saldo Citi Mil o liczbę Citi Mil naliczonych za tę transakcję, nawet gdyby spowodowało to ujemną wartość Salda Citi Mil.
- 7) Wymiana Citi Mil na Nagrody może nastąpić wyłącznie w okresie obowiązywania Umowy o Kartę, po jej rozwiązaniu Citi Mile tracą ważność.
- 8) Zasady określone w niniejszym paragrafie podlegają weryfikacji co 6 miesięcy, w styczniu i lipcu każdego roku. Zmiany będące skutkiem weryfikacji mogą być wprowadzone w styczniu lub lipcu każdego roku kalendarzowego, o czym Bank poinformuje Posiadacza Karty w trybie wskazanym w §10 ust 4 i 5 poniżej.

### §6 Nagrody

- 1) Zakres dostępnych Nagród jest zmienny, przy czym ewentualne zmiany będą wprowadzane do 10. dnia ostatniego miesiąca każdego kwartału kalendarzowego (marzec, czerwiec, wrzesień, grudzień). Bank poinformuje Klienta o ewentualnych zmianach w trybie wskazanym w §10 ust. 4 poniżej.
- 2) Aktualny zakres dostępnych Nagród prezentowany jest na stronie internetowej [www.online.citibank.pl](http://www.online.citibank.pl).
- 3) W celu wymiany Citi Mil na Nagrodę w postaci 1 Punktu w Programie lojalnościowym Partnera Bank pomniejszy Saldo Klienta o 2 Citi Mile.
- 4) W celu wymiany Citi Mili na Nagrodę w postaci CashBack o równowartości 1 PLN Bank pomniejszy Saldo Klienta o 40 Citi Mil.
- 5) Uzyskane Punkty w Programie lojalnościowym Partnera Klient otrzyma w ramach Programu Partnera najpóźniej z upływem 15 dni roboczych od daty złożenia Jednorazowej dyspozycji.
- 6) Nagroda w postaci CashBack w części dotyczącej uznania Rachunku Karty zostanie wypłacona Posiadaczowi Karty następnego dnia roboczego. Jeśli jednak zlecenie dyspozycji będzie miało miejsce w piątek, wypłata uznania będzie zrealizowana w najbliższy wtorek.
- 7) Klient może wymieniać Punkty na Nagrody dostępne w chwili dokonywania wymiany, w tym na Nagrody w ramach Ofert Specjalnych.

## §7 Wymiana Citi Mil na Nagrody

- 1) Posiadacz Karty może sprawdzić Saldo Citi Mil w każdym momencie korzystając Citibank Online ([www.citibankonline.pl](http://www.citibankonline.pl)) lub kontaktując się z CitiPhone.
- 2) Jednorazową dyspozycję wymiany Citi Mil na Nagrodę Posiadacz Karty Głównej może zgłosić w Citibank Online ([www.citibankonline.pl](http://www.citibankonline.pl)) lub w CitiPhone, pod warunkiem, że Karta Główna jest aktywna.
- 3) Wymiana Citi Mil na Nagrodę w postaci Punktów w Programie lojalnościowym Partnera jest możliwa pod warunkiem, że Klient jest zarejestrowanym uczestnikiem Programu lojalnościowego Partnera.
- 4) Rejestracji w Programie lojalnościowym Partnera Klient może dokonać na stronie internetowej Partnera.
- 5) Składając Jednorazową dyspozycję wymiany Citi Mil na Nagrodę w postaci Punktów w Programie lojalnościowym Partnera, Klient jest zobowiązany podać swój Numer w Programie lojalnościowym Partnera, liczbę Punktów w Programie lojalnościowym Partnera, jaką chce uzyskać w danym Programie oraz wyrazić zgodę na przekazanie danych Klienta przez Bank do Partnera Programu.
- 6) Składając Jednorazową dyspozycję wymiany Citi Mil na Nagrodę w postaci CashBack, Klient jest zobowiązany podać wartość uznania rachunku swojej Karty, jaką chce otrzymać.
- 7) Posiadacz Karty Głównej ma prawo złożenia Jednorazowej dyspozycji wymiany Citi Mil na Nagrodę, pod warunkiem posiadania wystarczającej ilości Citi Mil do wymiany na:
  - a) ilość Punktów w Programie lojalnościowym Partnera, jaką Klient chce uzyskać (nie mniej niż 1500 Punktów w Programie lojalnościowym Partnera);
  - b) lub CashBack w części dotyczącej uznania Rachunku Karty jaką Klient chce uzyskać (nie mniej niż 75 PLN netto), zgodnie z zasadami przeliczania, o których mowa w § 6 ust. 4 i 5 powyżej.
- 8) Kolejne możliwe do uzyskania liczby Punktów w Programie lojalnościowym Partnera to wielokrotność 500 Punktów w Programie, a dla uznania na rachunku Karty wielokrotność 25 PLN netto.
- 9) Posiadacz Karty może sprawdzić saldo Citi Mil oraz dokonać zlecenia wymiany Citi Mil na Nagrody kontaktując się z CitiPhone od poniedziałku do piątku w godzinach 08:00-21:00 (pod warunkiem korzystania z odpłatnej usługi Serwisu bankowości telefonicznej CitiPhone) lub logując się do Citibank Online 24h/dobę.
- 10) Klient w ramach Jednorazowej dyspozycji może dokonać wymiany maksymalnie 30 000 Citi Mil na Nagrody.

## §8 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 PremierMiles”
- 3) Reklamacje rozpatrywane będą zgodnie z Regulaminem Karty na zasadach w nim określonych.
- 4) W przypadku wymiany Citi Mil na Nagrodę w Programie lojalnościowym jednego z Partnerów Programu, proces reklamacyjny obejmuje zakres do momentu transferu Citi Mil do Programów lojalnościowych Partnerów Programu.
- 5) Sposób wykorzystania Nagrody u Partnera oraz tryb rozpatrywania reklamacji z tym związanych są regulowane odrębnymi Regulaminami Programów lojalnościowych Partnerów Programu.

## §9 Podatek

- 1) Nagrody otrzymane przez Klienta stanowią nagrody związane ze sprzedażą premiovą w rozumieniu art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych (Dz.U. z 2012 r., poz. 361 z późn. zm.), są wolne od podatku dochodowego od osób fizycznych z uwag na treść powyższego przepisu.
- 2) 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.

## §10 Postanowienia ogólne

- 1) Regulamin Programu dostępny jest na stronie internetowej Banku oraz w oddziałach 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 nie później niż w ciągu 6 miesięcy od wystąpienia którejkolwiek z poniżej wymienionych okoliczności w przypadku:
  - 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. W takim przypadku, Klient ma prawo do rozwiązania Umowy o Kartę w trybie przewidzianym w § 28 ust. 2 Regulaminu Kart.

- 5) W celu powiadomienia, o którym mowa 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. Dodatkowo informacja o dokonanych zmianach zostanie opublikowana na stronie internetowej Banku.
- 6) Regulamin Programu wchodzi w życie z dniem 09.01.2023 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/](http://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 PremierMiles”), 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. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które, w Okresie Obowiązywania Oferty:
  - a) są posiadaczami aktywnej i ważnej Karty World i/lub Karty PremierMiles ;
  - 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 PremierMiles 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 PremierMiles w rozumieniu Regulaminu Programu lojalnościowego dla Karty Kredytowej Citibank PremierMiles („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](http://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\\_rynku/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/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\\_rynku/sad\\_polubowny\\_przy\\_KNF](https://www.knf.gov.pl/dla_rynku/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>