

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 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. 22¹ 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).
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/arbitrer-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/arbitrer-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>