

Regulamin oferty „Łap profity od Citi Simplicity – Empik” („Regulamin”)

Organizator

1. Organizatorem oferty „Łap profity od Citi Simplicity – Empik” („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, belgijską prywatną spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowaną przez Sąd Gospodarczy w Nivelles w Belgii pod numerem belgijskiego rejestru RPR 0448038446 z siedzibą w Waterloo, Belgia, adres: Chaussee de Tervuren 198A, 1410 Waterloo, Belgia, działającą w Polsce poprzez Mastercard Europe SA Oddział w Polsce („Mastercard”), opartym o system zbierania i wymiany Punktów na nagrody („Program Bezcenne Chwile”). Szczegółowe zasady Programu Bezcenne Chwile określa Regulamin Programu Bezcenne Chwile tj. Priceless® Specials – Polska („Regulamin Programu”). Regulamin Programu dostępny jest na stronie internetowej: <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony). Niniejsza Oferta jest organizowana w ramach Programu Bezcenne Chwile i – o ile w Regulaminie nie zastrzeżono inaczej – podlega Regulaminowi Programu.

Czas trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od dnia 22.04.2024 r. do dnia 28.06.2024 r. („Okres Obowiązania Oferty”) lub do wyczerpania puli 200 zawartych umów o kartę kredytową („Umowa o Kartę”) na podstawie, której wydawana jest główna Karta Kredytowa Citibank Citi Simplicity („Karta”).
3. O wyczerpaniu puli Bank poinformuje na stronie: <https://www.citibank.pl/karty-kredytowe/oferty-specjalne/lap-profity-od-citi-simplicity-empik>
4. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej.

Warunki Oferty

5. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22¹ kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które spełnią poniższe warunki:
 - a) w Okresie Obowiązania Oferty złożą wniosek („Wniosek”) o wydanie Karty,
 - b) w terminie 10 dni roboczych od dnia złożenia Wniosku, dostarczą wymagany przez Bank, czytelny i aktualny dokument dochodowy potwierdzający deklarowane na Wniosku dochody („Dokument Dochodowy”), zgodnie z listą wymaganych przez Bank dokumentów dochodowych dla poszczególnych form zatrudnienia klientów, która stanowi Załącznik nr 2 do Umowy o Kartę Kredytową Citibank – Lista wymaganych przez Bank dokumentów dochodowych, przy czym, jeśli dostarczony Dokument Dochodowy nie będzie wystarczający do potwierdzenia zdolności kredytowej Uczestnika, Uczestnik zobowiązany będzie dostarczyć, na prośbę Banku, dodatkowe Dokumenty Dochodowe,
 - c) na podstawie Wniosku zawrą z Bankiem Umowę o Kartę i aktywują Kartę za pomocą Serwisu bankowości mobilnej Citi Mobile,
 - d) nie później niż do końca miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu zawarcia Umowy o Kartę (data zawarcia Umowy o Kartę będzie widoczna na Umowie o Kartę) dokonają Przystąpienia do Programu Bezcenne Chwile, zgodnie z Regulaminem Programu i rejestrują się w Programie Bezcenne Chwile,
 - e) w pierwszym i drugim miesiącu kalendarzowym następującym po miesiącu zawarcia Umowy o Kartę dokonają Kartą lub Nośnikiem zbliżeniowym, lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty przynajmniej pięciu Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.), które w każdym ze wskazanych wyżej miesięcy spełnią następujące kryteria:
 - ich łączna wartość będzie wynosiła nie mniej niż 500 zł;
 - będą to Transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą Transakcje zwrócone, czyli Transakcje, których równowartość w części lub całości została zwrócona przez Odbiorcę lub Bank,
 - f) w trzecim miesiącu kalendarzowym następującym po miesiącu zawarcia Umowy o Kartę dokonają Kartą lub Nośnikiem zbliżeniowym, lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty przynajmniej pięciu Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.), które spełnią następujące kryteria:
 - ich łączna wartość będzie wynosiła nie mniej niż 500 zł;
 - będą to Transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą Transakcje zwrócone, czyli Transakcje, których równowartość w części lub całości została zwrócona przez Odbiorcę lub Bank,

- g) w czwartym i piątym miesiącu kalendarzowym następującym po miesiącu zawarcia Umowy o Kartę dokonają Kartą lub Nośnikiem zbliżeniowym, lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty przynajmniej pięciu Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.), które w każdym ze wskazanych wyżej miesięcy spełnią następujące kryteria:
- ich łączna wartość będzie wynosiła nie mniej niż 500 zł;
 - będą to Transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą Transakcje zwrócone, czyli Transakcje, których równowartość w części lub całości została zwrócona przez Odbiorcę lub Bank,
- h) w szóstym miesiącu kalendarzowym następującym po miesiącu zawarcia Umowy o Kartę dokonają Kartą lub Nośnikiem zbliżeniowym, lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty przynajmniej pięciu Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.), które spełnią następujące kryteria:
- ich łączna wartość będzie wynosiła nie mniej niż 500 zł;
 - będą to Transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą Transakcje zwrócone, czyli Transakcje, których równowartość w części lub całości została zwrócona przez Odbiorcę lub Bank,
- i) w siódmym i ósmym miesiącu kalendarzowym następującym po miesiącu zawarcia Umowy o Kartę dokonają Kartą lub Nośnikiem zbliżeniowym, lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty przynajmniej pięciu Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.), które w każdym ze wskazanych wyżej miesięcy spełnią następujące kryteria:
- ich łączna wartość będzie wynosiła nie mniej niż 500 zł;
 - będą to Transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą Transakcje zwrócone, czyli Transakcje, których równowartość w części lub całości została zwrócona przez Odbiorcę lub Bank,
- j) w dziewiątym i dziesiątym miesiącu kalendarzowym następującym po miesiącu zawarcia Umowy o Kartę dokonają Kartą lub Nośnikiem zbliżeniowym, lub Użytkownik dokona Kartą dodatkową wydaną do Karty przynajmniej pięciu Transakcji (w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.), które w każdym ze wskazanych wyżej miesięcy spełnią następujące kryteria:
- ich łączna wartość będzie wynosiła nie mniej niż 500 zł;
 - będą to Transakcje bezgotówkowe w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą to Transakcje szczególne w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - nie będą Transakcje zwrócone, czyli Transakcje, których równowartość w części lub całości została zwrócona przez Odbiorcę lub Bank,
6. Z Oferty wyłączone/eni są:
- osoby, które od 1 kwietnia 2023 r. posiadały w Banku główną Kartę Kredytową, w rozumieniu Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.,
 - osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
 - obywatele lub rezydenci podatkowi Stanów Zjednoczonych Ameryki, tj. osoby mające stałe zamieszkanie na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki lub posiadające „pozwolenie na pracę” w Stanach Zjednoczonych Ameryki (tzw. Zieloną Kartę) lub spełniające tzw. test długotrwałego przebywania na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki (ang. „substantial presence test”), który zasadniczo dotyczy weryfikacji długości pobytu na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki w okresie ostatnich 3 lat.

Nagrody

7. „Nagroda 1”:
- Uczestnik, który spełni łącznie warunki określone w pkt 5 lit. a), b) c), d), a następnie spełni warunki określone w pkt 5 lit. e) oraz i) powyżej, otrzyma eKartę Empik o wartości 200 zł brutto („Nagroda 1”), za każdy z dwumiesięcznych okresów wymienionych w lit. e) oraz i),
 - Uczestnik może otrzymać maksymalnie dwie Nagrody 1 o łącznej wartości 400 zł.
 - Nagroda 1 zostanie przyznana Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy w dniu jej przyznania Karta będzie aktywna i Uczestnik nie zmienił dyspozycji wyrażonych w pkt 5 lit. d),
 - O spełnieniu warunków przyznania Nagrody 1, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu, w którym Uczestnik spełnił warunki Oferty,
 - Nagroda 1 zostanie wysłana w wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Uczestnika wiadomości informującej o spełnieniu warunków, o której mowa w pkt 7 lit. d),
 - Nagroda 1 będzie przekazywana wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty jej równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę rzeczową,
8. „Nagroda 2”:
- Uczestnik, który spełni łącznie warunki określone w pkt 5 lit. a), b), c), d), a następnie spełni warunek określony w pkt 5 lit. f) otrzyma Kod Empik Premium na 12 miesięcy o wartości 59,99 zł brutto („Nagroda 2”),
 - Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę 2.
 - Nagroda 2 zostanie przyznana Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy w dniu jej przyznania Karta będzie aktywna i Uczestnik nie zmienił dyspozycji wyrażonych w pkt 5 lit. d),
 - O spełnieniu warunków przyznania Nagrody 2, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu, w którym Uczestnik spełnił warunki Oferty,
 - Nagroda 2 zostanie wysłana w wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Uczestnika wiadomości informującej o spełnieniu warunków, o której mowa w pkt 8 lit. d),
 - Nagroda 2 będzie przekazana wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty jej równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę rzeczową,

9. **„Nagroda 3”:**
- Uczestnik, który spełni łącznie warunki określone w pkt 5 lit. a), b) c), d), a następnie spełni warunek określony w pkt. 5 lit. g) oraz j) powyżej, otrzyma 16 000 Punktów w postaci zasilenia Rachunku Programu Uczestnika w rozumieniu Regulaminu Programu Bezcenne Chwile, za każdy z dwumiesięcznych okresów wymienionych w pkt. 5 lit. g) oraz j) („**Nagroda 3**”),
 - Nagroda 3 zostanie przyznana Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy w dniu jej przyznania Karta będzie aktywna i Uczestnik nie zmienił dyspozycji wyrażonych w pkt 5 lit. d),
 - O spełnieniu warunków przyznania Nagrody 3, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu, w którym Uczestnik spełnił warunki Oferty,
 - Nagroda 3 zostanie przekazana nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Uczestnika wiadomości informującej o spełnieniu warunków, o której mowa w pkt 9 lit. c) wyżej,
 - Nagroda 3 będzie przekazywana wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty jej równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę rzeczową,
 - Punkty przekazane w ramach Nagrody 3 będą ważne przez okres dziewięciu miesięcy od daty ich przyznania (zasilenia Rachunku Programu). Po upływie tego terminu niewykorzystane Punkty, bez konieczności składania przez Mastercard jakichkolwiek dodatkowych oświadczeń woli lub dokonywania dodatkowych czynności prawnych, bezpowrotnie wygasają (zostaną odjęte od salda Punktów na Rachunku Programu),
 - Uczestnik może otrzymać maksymalnie dwie Nagrody 3.
10. **„Nagroda 4”:**
- Uczestnik, który spełni łącznie warunki określone w pkt 5 lit. a), b), c), d), a następnie spełni warunki określone w pkt 5 lit. h) otrzyma Kod z dostępem do Empik Go na 30 dni o wartości 49,99 zł brutto („**Nagroda 4**”),
 - Uczestnik może otrzymać maksymalnie jedną Nagrodę 4,
 - Nagroda 3 zostanie przyznana Uczestnikowi wyłącznie w przypadku, gdy w dniu jej przyznania Karta będzie aktywna i Uczestnik nie zmienił dyspozycji wyrażonych w pkt 5 lit. d),
 - O spełnieniu warunków przyznania Nagrody 4, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do końca miesiąca następującego po miesiącu, w którym Uczestnik spełnił warunki Oferty,
 - Nagroda 4 zostanie wysłana w wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż w ciągu 30 dni od daty otrzymania przez Uczestnika wiadomości informującej o spełnieniu warunków, o której mowa w pkt 10 lit. d),
 - Nagroda 4 będzie przekazana wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty jej równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę rzeczową,
11. **„Nagroda 5”:**
- Dla każdego Uczestnika, który spełni wszystkie warunki określone w pkt 5 lit. a), b), c) opłata roczna za wydanie i obsługę Karty będzie wynosiła 0 zł przez okres 12 miesięcy od zawarcia Umowy o Kartę (liczone od pełnego miesiąca kalendarzowego następującego po miesiącu, w którym zawarto Umowę o Kartę), a następnie będzie ona zgodna z obowiązującą Tabelą Opłat i Prowizji. Wskazana w poprzedzającym zdaniu opłata wyniesie 0 zł również w miesiącu, w którym zawarto Umowę o Kartę („**Nagroda 5**”).
12. eKarta Empik o wartości 200 zł („**Karta Empik**”)
- Karta Empik jest ważna do 01.07.2025 r.
 - Kartę Empik można wykorzystać do zakupów tylko w Sklepie Internetowym Empik w domenie <https://www.empik.com> do wysokości wartości środków pieniężnych, którymi została doładowana.
 - Kartą Empik można posługiwać się wielokrotnie aż do wyczerpania przypisanego limitu lub do upływu jej terminu ważności. Po upływie terminu ważności Karty Empik traci ona swoją ważność – oznacza to, że po upływie tego terminu Uczestnik nie będzie mógł użyć danej Karty Empik.
 - Karta Empik nie może być użyta do zakupów produktów cyfrowych, kart prepaid, abonamentów Empik Go, produktów w serwisie Empik Bilety, czy też produktów i usług oferowanych przez inne spółki z Grupy Empik.
 - Aby móc skorzystać z Karty Empik przy zakupach w Sklepie Internetowym Empik, Uczestnik powinien posiadać konto Klienta Sklepu Internetowego Empik. Jeśli Uczestnik nie ma takiego konta, może je założyć zgodnie z Regulaminem Sklepu Internetowego Empik (<https://empik.com/regulamin>).
 - Karty Empik można używać w Sklepie Internetowym Empik wielokrotnie. Można również zapisać środki z Karty Empik w koncie klienta jako „Dostępne Środki”.
 - Stan Dostępnych Środków po doładowaniu Karty Empik można znaleźć w Sklepie Internetowym Empik w zakładce: <https://empik.com/twoje-konto/dostepne-srodki>.
 - Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Karty Empik są określone przez jej wystawcę i dostępne w regulaminie na stronie internetowej https://media.empik.com/content/regulaminy/2023/Regulamin_Kart_Prezentowych_2023_.pd
 - Reklamację związaną z zakupem lub działaniem KP Empik możesz złożyć bezpośrednio do Empik:
 - pocztą elektroniczną na adres: reklamacje.karty@empik.com;
 - za pośrednictwem infolinii Empik (numer +48 22 462 72 50), koszt wg. taryfy operatora;
 - pisemnie na adres siedziby Empik podany na końcu tego Regulaminu.
13. Kod Empik Premium na 12 miesięcy „**Kod Empik Premium**”
- Kod Empik Premium jest elektronicznym ciągiem alfanumerycznych znaków uprawniającym Uczestnika do zapłacenia za 12 miesięczny nielimitowany dostęp do platformy Empik Premium.
 - Aby aktywować Kod Empik Premium, Uczestnik powinien:
 - Wejść na stronę <https://www.empik.com/premium/kupon>,
 - Wpisać otrzymany kod w polu „wyslij kod”,
 - Zalogować się lub zarejestrować konto Empik Premium,
 - Kod Empik Premium należy aktywować nie później niż do 01.07.2025 r., po tym terminie Kod nie będzie mógł być wykorzystany.
 - Kod Empik Premium nie podlega wymianie na gotówkę.
 - Niewykorzystany Kod Empik Premium nie podlega zwrotowi.
 - Użytkownik może kierować reklamacje w sprawach związanych ze świadczeniem Usług drogą elektroniczną na adres e-mail: obsługa.klienta@empik.com.

- 7) Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Kodu są określone w regulaminie Serwisu Empik Premium pod adresem: https://media.empik.com/content/premium/regulaminy/Regulamin_Uslug_Empik_Premium_obowiazujacy_od_12_listopda_2022.pdf
14. Kod z dostępem do Empik Go na 30 dni „Kod Empik Go”
- 1) Kod Empik Go jest elektronicznym ciągiem alfanumerycznych znaków uprawniającym Uczestnika do zapłacenia za 30 dniowy nielimitowany dostęp do platformy Empik Go.
 - 2) Aby wykorzystać kod należy:
 - a) wejść na stronę www.empik.com/gofree i wpisać otrzymany Kod,
 - b) zalogować się do Konta lub zarejestrować nowe;
 - c) podpiąć kartę płatniczą w celu weryfikacji Konta i wyrazić zgodę na cykliczne obciążanie karty opłatami za subskrypcję Abonamentu Empik Go – w okresie promocyjnym (na czas podpięcia karty, nie dłużej niż 30 dni) Uczestnik nie zostanie obciążony żadnymi opłatami;
 - d) potwierdzić subskrypcję;
 - e) zalogować się danymi z Konta w aplikacji Empik Go.
 - 3) Kod Empik Go należy aktywować nie później niż do 01.10.2025 r., po tym terminie Kod nie będzie mógł być wykorzystany.
 - 4) Kod Empik Go nie podlega wymianie na gotówkę.
 - 5) Niewykorzystany Kod Empik Go nie podlega zwrotowi.
 - 6) Użytkownik może kierować reklamacje w sprawach związanych ze świadczeniem Usług drogą elektroniczną na adres e-mail: obsługa.klienta@empik.com.
 - 7) Szczegółowe zasady realizacji zamówienia z wykorzystaniem Kodu są określone w regulaminie Zasad korzystania z Abonamentu Empik Go dostępnym na stronie: https://media.empik.com/content/regulaminy/2023/20230123_EmpikGo_regulamin.pdf

Podatek

15. Nagrody 1-4 w ramach Oferty są wolne od podatku dochodowego od osób fizycznych na podstawie art. 21 ust. 1 pkt 68 ustawy z dnia 26 lipca 1991 r. o podatku dochodowym od osób fizycznych.

Postępowanie reklamacyjne

16. Bank przyjmuje reklamacje od Klientów w poniższej formie:
- a) na piśmie – złożonym osobiście w Oddziale w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanym na adres: Bank Handlowy w Warszawie S.A., Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Golezowska 6, 01 – 249 Warszawa;
 - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
 - c) w postaci elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez Usługę bankowości elektronicznej Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt” albo wysłanym na adres do doręczeń elektronicznych Banku AE:PL-51087-16873-WFBWS-31, wpisany do bazy adresów elektronicznych
- Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku (www.online.citibank.pl).
17. O wyniku rozpatrzenia reklamacji, Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty otrzymania reklamacji przez Bank. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed jego upływem.
18. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt 17 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 reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji.
19. Na złożoną reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
- a) w postaci papierowej na aktualny adres korespondencyjny Klienta wskazany w Umowie,
 - 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).
20. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygania sporów. Ewentualne spory między Klientem mogą być rozstrzygane:
- a) 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,
 - 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej (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),
 - d) przez właściwy rzeczowo i miejscowo polski sąd powszechny ustalony zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego.
21. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

Postanowienia końcowe

22. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
23. Przyznanie Karty uzależnione jest od pozytywnej oceny zdolności kredytowej przez Bank.
24. 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 1, Nagrody 2 i Nagrody 3 oraz Nagrody 4. Jednocześnie Uczestnik będzie miał prawo zachowania dotychczas przekazanych nagród.

25. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Umowy o Kartę Kredytową Citibank, Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. Wszelkie określenia pisane z wielkiej litery, które nie zostały zdefiniowane w Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. bądź w regulaminie Programu Bezcenne Chwile.
26. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 22.04.2024 r.
27. Oferta nie łączy się z innymi ofertami, z wyłączeniem sytuacji, gdy regulamin danej promocji wskazuje inaczej.
28. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
29. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.online.citibank.pl/dokumenty.html>.
30. Administratorem danych osobowych przetwarzanych w celu wykonania Oferty jest Bank.
31. 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 Bezcenne Chwile oraz prawa osób, których dane dotyczą określa polityka prywatności Programu (Bezcenne Chwile).
32. Do wszelkich kwestii nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie, a dotyczących Programu Bezcenne Chwile oraz do przetwarzania danych osobowych w ramach ww. programu, zastosowanie ma regulamin Programu Bezcenne Chwile dostępny na stronie <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony) oraz polityka prywatności Programu, która dostępna jest pod adresem <https://bezcennechwile.mastercard.pl/> (w stopce strony).