

## Regulamin oferty

# „Skorzystaj z Rat w Karcie lub Salda na Raty i uzyskaj kod promocyjny na 60-dniowy nieograniczony dostęp do słuchania 2000 audiobooków w sklepie online Audioteka” („Regulamin”)

### Organizator

1. Organizatorem Oferty „Skorzystaj z Rat w Karcie lub Salda na Raty i uzyskaj kod promocyjny na 60-dniowy nieograniczony dostęp do słuchania 2000 audiobooków w sklepie online Audioteka” („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 listybh@citi.com.

### Czas i miejsce trwania Oferty

2. Oferta obowiązuje od 16.06.2020 r. do 16.08.2020 r. („Okres Obowiązywania Oferty”).
3. Oferta obowiązuje na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej
4. Oferta obowiązuje do wyczerpania dostępnej puli 500 Kodów, o których mowa w pkt. 7 Regulaminu.

### Warunki Oferty

5. Z Oferty mogą skorzystać osoby fizyczne, posiadające pełną zdolność do czynności prawnych, będące konsumentami w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> kodeksu cywilnego („Uczestnicy”), które posiadają główną Kartę Kredytową Citibank i w Okresie Obowiązywania Oferty:
  - a) otrzymają wiadomość e-mail zawierającą informację o Ofercie oraz:
    - i. po otrzymaniu wiadomości, o której mowa w lit. a) powyżej dokonają Kartą Kredytową Citibank Transakcji bezgotówkowej o wartości min. 300 zł, a następnie dokonają jej rozłożenia na raty w ramach Planu spłat ratalnych „Komfort” (Raty w Karcie):
      1. w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online lub
      2. po otrzymaniu wiadomości SMS, zawierającej indywidualny link z ofertą Rat w Karcie, wysłanej przez Bank na zarejestrowany w Banku numer telefonu komórkowego Uczestnika lub
      3. w Serwisie Bankowości Mobilnej Citi Mobile
    - albo
    - ii. po otrzymaniu wiadomości, o której mowa w lit. a) złożą dyspozycję rozłożenia Salda na Raty dla kwoty o wartości min. 300 zł:
      1. w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online lub
      2. w Serwisie Bankowości Mobilnej Citi Mobile
6. Z Oferty wyłączone są:
  - osoby ze statusem dewizowym nierezydenta zgodnie z ustawą z dnia 27 lipca 2002 r. Prawo Dewizowe,
  - obywatele lub rezydenci podatkowi Stanów Zjednoczonych Ameryki, tj. osoby mające stałe zamieszkanie na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki lub posiadające „pozwolenie na pracę” w Stanach Zjednoczonych Ameryki (tzw. Zieloną Kartę) lub spełniające tzw. test długotrwałego przebywania na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki (ang. “substantial presence test”), który zasadniczo dotyczy weryfikacji długości pobytu na terytorium Stanów Zjednoczonych Ameryki w okresie ostatnich 3 lat.

### Nagrody

7. Pierwszych 500 osób, które spełnią warunki opisane w pkt 5, otrzymają nagrodę w postaci kodu promocyjnego („Kod”) na 60-dniowy nieograniczony dostęp do słuchania 2000 audiobooków w sklepie internetowym Audioteka („Nagroda”).
8. Uczestnik może otrzymać w ramach Oferty maksymalnie jedną Nagrodę.
9. O spełnieniu warunków przyznania Nagrody, Uczestnicy zostaną powiadomieni przez Bank poprzez wysłanie wiadomości w Serwisie bankowości internetowej Citibank Online nie później niż do końca 30.09.2020 r.
10. Nagroda zostanie wysłana w wiadomości i w terminie, o których mowa w punkcie 9 powyżej.
11. Nagroda zostanie przekazana, tylko w przypadku, jeżeli Uczestnik nie dokona do końca miesiąca następującego po zakończeniu Oferty całkowitej spłaty Rat w Karcie albo Salda na Raty, o których mowa w pkt 5.
12. Nagrody będą przekazywane wyłącznie w postaci określonej w Regulaminie, bez możliwości wypłaty ich równowartości w formie pieniężnej lub zmiany na inną nagrodę.
13. W przypadku rezygnacji z Nagrody Uczestnik nie otrzyma równowartości tej Nagrody w formie pieniężnej.

### Podatek

14. Nagroda jest wolna 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.

## Kody

15. Kod jest elektronicznym ciągiem znaków uprawniającym Uczestnika do 60-dniowego nieograniczonego dostępu do odsłuchania 2000 audiobooków w sklepie internetowym Audioteka zgodnie ze szczegółami opisanymi w pkt 7.
16. Aby skorzystać z Kodu, Uczestnik powinien:
  1. Przejść do [promo.audioteka.com](http://promo.audioteka.com)
  2. Utworzyć konto lub zalogować się do Audioteki
  3. Wprowadzić kod w polu „Aktywuj dostęp”.
  4. Pobrać aplikację mobilną Audioteka, aby uzyskać 60-dniowy dostęp, jak w punkcie 7.
  5. Po zainstalowaniu Aplikacji Audioteka zalogować się do niej tymi samymi danymi (adres mailowy oraz hasło), które zostały podane odpowiednio przy rejestracji konta w Serwisie Audioteka lub logowaniu się do Serwisu Audioteka w trakcie odbierania 60 dniowego dostępu do Kolekcji Audioteka.
17. Odsłuchiwanie katalogu treści dostępnych przy wykorzystaniu Kodu Promocyjnego uzyskanego podczas Promocji możliwe jest wyłącznie za pośrednictwem bezpłatnej Aplikacji Audioteka. Audiobooków z Kolekcji Promocyjnej nie można pobrać jako odrębnego pliku ze strony internetowej Audioteki. Bieżąca zawartość katalogu promocyjnego znajduje się pod adresem <https://audioteka.pl/go/do-uslyszania-w-klubie.html>
18. Termin ważności Kodów to 31.12.2020 r., po tym terminie Kody nie będą mogły być wykorzystane.
19. Kod może być wykorzystany jednokrotnie.
20. Szczegółowe informacje dotyczące korzystania z aplikacji i usług Audioteka określone przez Audiotekę są dostępne na stronie internetowej [http://audioteka.pl/go/regulamin\\_citi](http://audioteka.pl/go/regulamin_citi) lub [http://static.audioteka.com/pl/files/regulamin/Regulamin\\_serwisu\\_Audioteka.pdf](http://static.audioteka.com/pl/files/regulamin/Regulamin_serwisu_Audioteka.pdf)
21. W przypadku problemów związanych z realizacją Kodu, reklamacji lub zwrotów biletów otrzymanych w ramach realizacji Kodów, Uczestnik powinien skontaktować się z Bankiem elektronicznie przez Citibank Online a następnie wybierając zakładkę „Kontakt z bankiem”.

## Postępowanie reklamacyjne

22. Bank przyjmuje skargi i reklamacje od Klientów w poniższej formie:
  - a) pisemnej – złożonej osobiście w Oddziale Banku w godzinach pracy Oddziału, albo przesłanej na adres Citi Handlowy, Biuro Obsługi Reklamacji i Zapytań Klientów, ul. Goleszowska 6, 01-249 Warszawa, z adnotacją „Dotyczy: Skorzystaj z Rat w Karcie lub Salda na Raty i uzyskaj kod promocyjny na 60-dniowy nieograniczony dostęp do słuchania 2000 audiobooków w sklepie online Audioteka”;
  - b) ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty Klienta w Oddziale Banku;
  - c) w formie elektronicznej – na adres poczty elektronicznej Banku, przez Citibank Online po zalogowaniu w zakładce „Kontakt z bankiem” oraz na stronie [www.citibank.pl](http://www.citibank.pl) korzystając z formularza reklamacyjnego;
23. Aktualne dane kontaktowe umożliwiające złożenie skargi i reklamacji są dostępne na stronie internetowej Banku ([www.citibank.pl](http://www.citibank.pl)).
24. Na żądanie Klienta Bank potwierdza wpływ skargi i reklamacji w formie pisemnej lub w inny sposób uzgodniony z Klientem.
25. Klient ma możliwość złożenia skargi lub reklamacji przez pełnomocnika dysponującego pełnomocnictwem udzielonym w formie pisemnej notarialnie poświadczonej, notarialnej bądź udzielonym przez Klienta w Oddziale Banku w zwykłej formie pisemnej w obecności pracownika Banku.
26. Złożenie skargi lub reklamacji niezwłocznie popowzięciu 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.
27. Bank może zażądać od Klienta przedstawienia informacji i dokumentów uzupełniających, o ile ich przedstawienie jest niezbędne do rozpatrzenia skargi bądź reklamacji.
28. W celu umożliwienia szybkiego i efektywnego rozpatrzenia skargi lub reklamacji, zaleca się, aby reklamacja zawierała: imię i nazwisko Klienta, jego 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.
29. O wyniku rozpatrzenia skargi lub reklamacji, Klient zostanie poinformowany bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż w terminie 30 dni od daty otrzymania reklamacji przez Bank. W przypadku reklamacji dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych, Bank od dnia 15 listopada 2018 r. udziela odpowiedzi na reklamację w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania takiej reklamacji.
30. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie skargi lub reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminach, o których mowa w pkt 31 powyżej, Bank w informacji przekazywanej Klientowi:
  - a) wyjaśni przyczynę opóźnienia;
  - b) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla (w celu) rozpatrzenia sprawy;
  - c) określi przewidywany termin rozpatrzenia skargi bądź reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 60 dni od dnia otrzymania skargi lub reklamacji nie dotyczącej świadczonych przez Bank usług płatniczych lub, począwszy od dnia 15 listopada 2018 r., 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji w przypadku reklamacji dotyczących świadczonych przez Bank usług płatniczych.
31. Do zachowania terminów, o których mowa w pkt 31 oraz pkt 32 lit. c powyżej, wystarczy wysłanie odpowiedzi przez Bank przed ich upływem.
32. W przypadku reklamacji nie dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank może udzielić odpowiedzi:
  - a) w postaci papierowej na adres korespondencyjny Klienta wskazany w Umowie;
  - b) za pomocą innego trwałego nośnika informacji tj. SMS, na wskazany numer telefonu Klienta;
  - c) na wniosek Klienta pocztą elektroniczną na wskazany adres e-mail Klienta.
33. W przypadku reklamacji dotyczącej usług płatniczych świadczonych przez Bank, na złożoną skargę lub reklamację Bank udziela odpowiedzi w postaci papierowej, lub, po uzgodnieniu z Klientem, na innym trwałym nośniku informacji.
34. Bank informuje, że działalność Banku jest nadzorowana, w tym w szczególności podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz Prezesowi Urzędu Ochrony Danych Osobowych. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

35. Bank informuje, że Uczestnik może skorzystać z pozasądowych trybów rozstrzygnięcia sporów:
- przed Arbitrem Bankowym działającym przy Związku Banków Polskich, zgodnie z Regulaminem Bankowego Arbitrażu Konsumentckiego dostępnym na stronie internetowej pod adresem <https://zbp.pl/dla-klientow/arbitr-bankowy>, w przypadku gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza kwoty 12.000 zł, na podstawie pisemnego lub elektronicznego wniosku Uczestnika, do którego należy dołączyć dokument potwierdzający zakończenie postępowania reklamacyjnego w Banku lub oświadczenie Uczestnika, że w terminie 30 dni nie uzyskał od Banku odpowiedzi na swoją skargę;
  - przed Rzecznikiem Finansowym, na zasadach określonych w Ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym, na podstawie wniosku Uczestnika złożonego w sytuacji nieuwzględnienia jego roszczeń przez Bank. Strona internetowa Rzecznika Finansowego: <http://rf.gov.pl/>;
  - przed sądem polubownym działającym przy Komisji Nadzoru Finansowego, zgodnie z jego regulaminem. Szczegółowe informacje o sądzie polubownym są dostępne na stronie [https://www.knf.gov.pl/dla\\_konsumenta/sad\\_polubowny](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny).
36. Przed podjęciem decyzji o poddaniu sporu pod rozstrzygnięcie sądu polubownego Uczestnik powinien zapoznać się z treścią regulaminu tego sądu oraz taryfą opłat.

### Postanowienia końcowe

37. Uczestnik może zrezygnować z udziału w Ofercie w dowolnym momencie.
38. W kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia Regulaminu Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A. oraz Umowy o Kartę Kredytową Citibank. Wszelkie terminy pisane wielką literą, niezdefiniowane odmiennie w niniejszym Regulaminie, mają znaczenie nadane im w Regulaminie Kart Kredytowych Citibank Banku Handlowego w Warszawie S.A.
39. Regulamin Oferty wchodzi w życie z dniem 16.06.2020.
40. Oferta nie łączy się z innymi promocjami, konkursami i ofertami specjalnymi organizowanymi przez Bank które dotyczą Rat w Karcie i Salda na Raty.
41. Oferta może powtarzać się w przyszłości.
42. Niniejszy Regulamin jest dostępny na stronie internetowej Banku <https://www.citibankonline.pl/dokumenty.html>.