

Regulamin Programu
Travel Assistance
dla Posiadaczy
Karty Kredytowej
Citibank World Elite™
MasterCard® Ulltime

Artykuł 1. Definicje

Pojęciom użytym w niniejszych Regulaminie nadaje się znaczenie określone poniżej:

1. **Centrum Pomocy Assistance** - jednostka zajmująca się organizacją i świadczeniem Klientowi Usług assistance; Inter Partner Assistance Polska S.A;
2. **Klient** - osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem Handlowym S.A., z siedzibą przy ul. Senatorskiej 16, w Warszawie (00-923), umowę o kartę kredytową Citibank MasterCard World Signia Ultime/ World Elite MasterCard Ultime i która dysponuje w/w kartą (Posiadacz/ Użytkownik karty). Kartą ważną jest karta aktywna, nieaktywna lub zablokowana. Niniejszym programem nie są objęte karty nieważne - zastrzeżone, zamknięte;
3. **Umowa ubezpieczenia grupowego** - umowa ubezpieczenia zawarta pomiędzy Inter Partner Assistance S.A. z siedzibą w Brukseli działającą w Polsce poprzez swój Oddział, a występującym w roli ubezpieczającego Bankiem Handlowym S.A., z siedzibą przy ul. Senatorskiej 16, w Warszawie (00-923);
4. **Usługi assistance** - usługi organizacyjne oraz informacyjne, świadczone przez Centrum Pomocy Assistance na rzecz Klienta, określone w niniejszym Regulaminie;
5. **Usługodawca** - podmiot posiadający odpowiednie kompetencje i uprawnienia umożliwiające świadczenie na rzecz Klienta specjalistycznych usług doradczych w związku z usługami Assistance prawnego, np. adwokat, radca prawny, biegły, rzeczoznawca, tłumacz.

Artykuł 2. Przedmiot i zakres Programu assistance

1. Przedmiotem Programu assistance jest świadczenie na rzecz Klienta przez Centrum Pomocy Assistance Usług Assistance określonych w art. 4 niniejszego regulaminu, realizowanych w związku z Umową ubezpieczenia grupowego, do której przystąpił Klient.
2. Zakres programu obejmuje następujące grupy Usług assistance:
 - 1) Assistance Podróżny - informacyjny;
 - 2) Assistance Podróżny - organizacyjny;
 - 3) Assistance Medyczny;
 - 4) Assistance Prawny.

Artykuł 3. Warunki korzystania z Programu assistance

1. Usługi assistance realizowane są przez Centrum Pomocy Assistance na terytorium całego świata.
2. Świadczenie Usług assistance realizowane jest na wniosek Klienta i jest realizowane w związku z postanowieniami Umowy ubezpieczenia grupowego.
3. Klientowi przysługuje prawo do korzystania z Usług assistance wskazanych w art. 4 niniejszego Regulaminu, za pośrednictwem callcenter, czynnej przez wszystkie dni w roku, infolinii Centrum Pomocy Assistance, dostępnej pod numerem telefonu: **+48 22 692 22 00** lub **800 30 30 30**. Połączenie z infolinią jest płatne według stawek operatora, z sieci, którego wykonywane jest połączenie. Numer infolinii jest dostępny z telefonów stacjonarnych i komórkowych zarówno na terenie Rzeczypospolitej Polskiej jak i poza jej granicami.
4. W celu skorzystania z Programu Assistance Klient, składając telefoniczny wniosek, dzwoniąc na infolinię, będzie zobowiązany do podania numeru BIN karty kredytowej Citibank MasterCard World Signia Ultime/ World Elite MasterCard

Ultime (pierwszych sześć cyfr numeru karty).

5. W celu skorzystania z Usług Assistance Klient może także zostać poproszony przez Centrum Pomocy Assistance o podanie innych danych potrzebnych do realizowania danej Usługi assistance.
6. Wszelkie dane udostępnione Centrum Pomocy Assistance przez Klienta w celu wykonania Usług assistance będą przetwarzane z obowiązującymi przepisami prawa, a w szczególności z zachowaniem przepisów ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (tekst jednolity Dz.U. z 2002 r. Nr 101 poz. 926 ze zm.) i aktów wykonawczych do tej ustawy.
7. Jeśli Klient nie dopełnił, któregokolwiek z obowiązków określonych w ust. 4-5, Centrum Pomocy Assistance może odmówić realizacji Usług assistance.

Artykuł 3. Usługi assistance

Część A) Assistance Podróżny - INFORMACYJNY

1. Przedmiotem Assistance Podróżnego są usługi informacyjne w zakresie:
 - 1) przygotowania się do Podróży, tj.: aktualnych wymogów wizowych i wjazdowych obowiązujących w danym kraju, z zastrzeżeniem, iż przypadku posiadania przez Klienta paszportu kraju innego niż RP możliwa będzie konieczność skierowania Klienta do ambasady lub konsulatu danego kraju w celu uzyskania stosownych informacji;
 - 2) aktualnie wymaganych szczepień w danym kraju oraz bieżących ostrzeżeń Światowej Organizacji Zdrowia;
 - 3) ceł i przepisów celnych;
 - 4) kursów wymiany walut oraz stawek VAT;
 - 5) danych kontaktowych ambasad lub konsulatów;
 - 6) prognoz pogody za w danym kraju;
 - 7) języków używanych w miejscu będącym celem podróży;
 - 8) stref czasowych i różnic czasu.

Część B) Assistance Podróżny - ORGANIZACYJNY

1. Przedmiotem Assistance Podróżnego jest pomoc organizacyjna w zakresie:
 - 1) przekazania pilnej wiadomości osobie wskazanej przez Klienta;
 - 2) zlokalizowania bagażu Klienta zagubionego przez przewoźnika, a w przypadku odzyskania bagażu zorganizowania jego wysyłki do miejsca pobytu Klienta poza krajem jego stałego zamieszkania; Koszty dostarczenia bagażu pokrywa Klient (nie ma to wpływu na prawo dochodzenia przez Klienta roszczeń wobec przewoźnika i/lub biura podróży odpowiedzialnych za zagubienie bagażu);
 - 3) udzielenia Klientowi informacji i pomocy w zakresie formalności wymaganych przez lokalne władze w celu uzyskania dokumentów zastępczych niezbędnych w podróży (paszport, wiza wjazdowa lub bilety lotnicze), w przypadku ich utraty. Koszty wydania nowych dokumentów pokrywa Klient;
 - 4) zaaranżowania wysyłki zastępczych przedmiotów osobistego użytku ilekół należących do Klienta z kraju stałego zamieszkania istotnych dla kontynuacji podróży (np. soczewki kontaktowe i okulary) Usługa jest realizowana pod warunkiem, że takie przedmioty zastępcze zostaną udostępnione przedstawicielowi Centrum Pomocy Assistance w miejscu ich przechowywania lub dostarczone do siedziby Centrum Pomocy Assistance wskazanej Klientowi lub jego przedstawicielowi;
 - 5) udzielenia Klientowi wsparcia finansowego w postaci zagwarantowania płatności w nagłych przypadkach, jeżeli do danej płatności nie można wykorzystać karty kredytowej Citibank MasterCard World Signia Ultime/ World Elite MasterCard Ultime, ze względu na jej utratę bądź kradzież, należyście zgłoszoną lokalnej policji. Każda utrata karty kredytowej Citibank MasterCard

World Signia Ultime/ World Elite MasterCard Ultime musi zostać zgłoszona również w Banku Handlowym S.A.. Centrum Pomocy Assiatnce zapewnia wsparcie finansowe do równowartości kwoty 6000 € pod warunkiem posiadania na rachunku utraconej karty środków finansowych o równowartości udzielanego wsparcia, które Centrum Pomocy Assistance ma zagwarantować na wniosek Klienta. W przypadku, gdy Klient zostaje poddany hospitalizacji za granicą, Centrum Pomocy Assistance może zwiększyć kwotę wsparcia finansowego do równowartości kwoty 35 000 €.

Udzielenie Klientowi wsparcia finansowego wymaga zaakceptowania i podpisania przez niego weksla na równowartość zagwarantowanej kwoty. Klient jest zobowiązany do zwrotu Centrum Pomocy Assistance równowartości kwoty mu udostępnionej w ramach niniejszej usługi wsparcia finansowego niezwłocznie po powrocie do kraju stałego zamieszkania, jednak maksymalnie do 3 miesięcy od dnia przedpłaty lub daty gwarancji udzielonej przez Centrum Pomocy Assistance.

- 6) monitorowania stanu zdrowia i stałego przekazywania informacji Klientowi, w przypadku Hospitalizacji krewnego, współpracownika lub przyjaciela Klienta przebywającego w kraju stałego zamieszkania Klienta. Usługa jest realizowana pod warunkiem wyrażenia zgody przez hospitalizowanego na dostęp Centrum Pomocy Assistance do informacji o jego stanie zdrowia;
- 7) organizacji transportu powrotnego Klienta z podróży zagranicznej do kraju jego stałego zamieszkania, w przypadku konieczności przerwania danej podróży i przedwczesnego z niej powrotu, w związku z hospitalizacją lub śmiercią osoby bliskiej Klienta, poważnej szkody w miejscu zamieszkania Klienta bądź odwołaniem Klienta z urlopu dla zapewnienia prawidłowego toku w miejscu pracy Klienta. Centrum Pomocy Assistance organizuje i pokrywa koszty nieplanowanego transportu Klienta do kraju jego stałego zamieszkania, o ile nie można wykorzystać pierwotnie zaplanowanego środka transportu;
- 8) transport współpracownika Klienta na zastępstwo w przypadku, gdy Klient w opinii lekarza prowadzącego nie jest zdolny do kontynuacji zagranicznej podróży służbowej. Centrum Pomocy Assistance organizuje i pokrywa koszty transportu za granicę do miejsca wykonywania przez Klienta obowiązków służbowych dla jednego wskazanego współpracownika wyznaczonego na zastępstwo Klienta. Transport odbywa samolotem klasą ekonomiczną.

Część C) Assistance Medyczny

1. Przedmiotem Assistance Medycznego jest pomoc organizacyjna, realizowana na rzecz Klienta, który podczas podróży zagranicznej musiał poddać się leczeniu.
2. Centrum Pomocy Assistance organizuje usługi medyczne poza terytorium RP lub kraju stałego zamieszkania Klienta podczas trwania jego podróży zagranicznej. Usługi organizowane są na wniosek i koszt Klienta (chyba że w niniejszym Regulaminie zawiera odmiennie postanowienia).
3. Za usługi medyczne wymienione w ust. 2 niniejszej części usługi uważa się:
 - 1) badania niezbędne do postawienia diagnozy oraz podjęcia procedury leczenia;
 - 2) udzielenie niezbędnej pomocy ambulatoryjnej, w tym konsultacje lekarskie;
 - 3) hospitalizację;
 - 4) usługi stomatologiczne;
 - 5) transport Klienta z miejsca zdarzenia do najbliższej odpowiedniej placówki medycznej (także wezwanie lekarza do Klienta), jeżeli w okolicznościach danego zdarzenia wymaga tego stan zdrowia Klienta. Centrum Pomocy Assistance nie pełni jednak funkcji numeru alarmowego pogotowia;
 - 6) transport od lekarza do placówki medycznej lub z placówki medycznej do innej specjalistycznej placówki medycznej, jeżeli w okolicznościach danego zdarzenia wymaga tego stan zdrowia Klienta;
 - 7) transport (repatriację) Klienta z powrotem na teren RP lub do kraju stałego zamieszkania, jeżeli z przyczyn zdrowotnych nie można było wykorzystać

pierwotnie zaplanowanego środka transportu. Transport odbywa się dostawianym do stanu zdrowia Klienta środkiem transportu;

- 8) organizację rekonwalescencji, czyli przedłużenia podróży zagranicznej Klienta, jeżeli pierwotnie planowany okres jego podróży minął na skutek leczenia w związku z przednią hospitalizacją, a Klient nie mógł odbyć podróży w pierwotnie zaplanowanym terminie i zaplanowanym środkiem transportu, jednocześnie nie wymaga on już hospitalizacji. Centrum Pomocy Assistance organizuje zakwaterowanie przez okres niezbędny do organizacji transportu (repatriacji) zgodnie z opinią lekarza prowadzącego leczenie Klienta. Centrum Pomocy Assistance pokrywa koszty zakwaterowania na czas rekonwalescencji maksymalnie do równowartości kwoty 175 € dziennie, nie dłużej jednak niż 5 dni;
- 9) transport zwłok Klienta do miejsca pochówku na teren RP lub do kraju stałego zamieszkania, jeżeli Klient zmarł podczas podróży zagranicznej. Centrum Pomocy Assistance organizuje transport zwłok oraz zakupu trumny przewozowej;
- 10) transport pobytu osoby bliskiej wezwanej do towarzyszenia Klientowi, który podróży zagranicznej musi być hospitalizowany przez co najmniej 5 dni. Centrum Pomocy Assistance organizuje transport i pokrywa koszty tego transportu w dwie strony w klasie ekonomicznej dla jednej osoby wezwanej do Klienta z kraju jego stałego zamieszkania.
- 11) transport dzieci, które nie ukończyły 15 roku życia, znajdujących się podczas podróży zagranicznej pod opieką Klienta, jeżeli Klient podczas podróży zagranicznej musi być hospitalizowany i nie towarzyszy mu żadna inna osoba pełnoletnia.
Centrum Pomocy Assistance, w porozumieniu z opiekunem dzieci organizuje ich transport do miejsca wskazanego przez opiekuna, które znajduje się na terenie RP, bądź kraju stałego zamieszkania, o ile pierwotnie planowany środek transportu nie może zostać wykorzystany do takiego celu;
- 12) dostarczenie do miejsca pobytu Klienta leków zaordynowanych przez lekarza prowadzącego, w sytuacji gdy dany lek nie jest dostępny w miejscowości w której przebywa Klient. Centrum Pomocy Assistance organizuje dostarczenie danego leku lub lokalnie dostępnego zamiennika leku zaakceptowanego przez lekarza prowadzącego i pokrywa koszty dostawy. Kosztów zakupu leków pokrywa Klient.

4. Assistance Medyczny nie obejmuje organizacji usług na wniosek Klienta w przypadku:

- 1) zdarzeń nie będących następstwem Nagłego zachorowania lub Niez szczęśliwego wypadku w myśl postanowień Umowy ubezpieczenia grupowego;
- 2) zdarzeń związanych z udaniem się przez Klienta w podróż zagraniczną, pomimo istnienia przeciwwskazań lekarskich co do jej odbycia;
- 3) zdarzeń związanych z poddaniem się przez Klienta leczeniu szpitalnemu lub zabiegom, do których wskazania istniały przed rozpoczęciem podróży zagranicznej, bądź związanych z wyjazdem w celu uzyskania porady lekarskiej w istniejącym już zaburzeniu stanu zdrowia Klienta;
- 4) pobytu i leczenia w ośrodkach opieki społecznej, ośrodkach dla psychicznie chorych, hospicjach onkologicznych, ośrodkach leczenia uzależnień od narkotyków, alkoholu, ośrodkach sanatoryjnych, rehabilitacyjnych i wypoczynkowych;
- 5) pomocy medycznej udzielanej wyłącznie ze wskazań estetycznych, operacji plastycznych, zabiegów kosmetycznych, a także wszelkiej pomocy niezbędnej w skutek poddania się w/w zabiegom;
- 6) pomocy medycznej związanej z badaniami kontrolnymi lub szczepieniami profilaktycznymi;
- 7) zdarzeń powstałych w skutek chorób przewlekłych, zaostreżeń lub powikłań chorób przewlekłych, a także zaostreżeń lub powikłań po hospitalizacji poprzedzającej przystąpienie do Umowy ubezpieczenia grupowego przez Klienta w okresie 12 miesięcy, bądź po zabiegu przeprowadzonym w ramach chirurgii

- jednego dnia w okresie 30 dni przystąpienie do Umowy ubezpieczenia grupowego;
- 8) skutków kłęsk żywiołowych;
 - 9) badań (łącznie z laboratoryjnymi i ultrasonograficznymi) w celu stwierdzenia ciąży, przerwania ciąży, jakichkolwiek powikłań ciąży zagrożonej, jakichkolwiek powikłań po 26 tygodniu ciąży oraz porodu;
 - 10) leczenia bezpłodności lub sztucznego zapłodnienia, oraz kuracji hormonalnych z nimi związanych;
 - 11) organizacji leków wydanych bez pisemnego zalecenia lekarza;
 - 12) leczenia metodami nieuznanymi przez powszechną wiedzę medyczną, leczenia metodami niekonwencjonalnymi;
 - 13) organizacji naprawy okularów korekcyjnych, protez (również dentystycznych), sprzętu rehabilitacyjnego, aparatów słuchowych,
 - 14) organizacji akcji ratowniczych.

głego lub rzeczoznawcy, niezbędnej dla realizacji celów ochrony interesów prawnych Klienta.

7. Centrum Pomocy Assistance pokrywa koszty usług pomocy prawnej maksymalnie do równowartości 6 000 € narok.
8. W ramach Assistance Prawnego Centrum Pomocy Assistance na wniosek Klienta udziela mu wsparcia finansowego poprzez zagwarantowanie płatności w przypadkach nałożenia na klienta kar finansowych w postaci grzywnien, kaucji lub odszkodowań. Centrum Pomocy Assistance zapewnia wsparcie finansowe maksymalnie do równowartości kwoty 30 000 €. Klient jest zobowiązany do zwrotu Centrum Pomocy Assistance równowartości kwoty udzielonego wsparcia finansowego niezwłocznie po powrocie do kraju stałego zamieszkania, jednak maksymalnie do 3 miesięcy od dnia przedpłaty lub daty gwarancji udzielonej przez Centrum Pomocy Assistance.

Assistance Prawny - SEKCJA: Szczególne zasady realizacji usług

Część D) Assistance Prawny

Assistance Prawny - SEKCJA: Zakres usług

1. Assistance prawny zapewnia ochronę uzasadnionych interesów prawnych Klienta w przypadkach i na warunkach ustalonych w niniejszym artykule.
 2. Interes prawny uważa się za uzasadniony, jeżeli:
 - 1) istnieje szansa korzystnego dla Klienta rozstrzygnięcia sprawy;
 - 2) ochrona interesów prawnych Klienta nie jest sprzeczna z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;
 - 3) koszty ochrony interesów prawnych Klienta nie pozostają w rażącej dysproporcji do zamierzonego celu;
 - 4) wartość przedmiotu sporu przekracza równowartość 600 €.
 3. Centrum Pomocy Assistance organizuje pomoc prawną na wniosek Klienta w przypadku wdaną się przez niego w spór cywilny o odszkodowanie lub zadośćuczynienie w przypadku naruszenie prawa lub obowiązków prawnych przez/ wobec Klienta podczas jego podróży zagranicznej.
 4. Organizowana przez Centrum Pomocy Assistance pomoc prawna to podjęcie działań celem ochrony uzasadnionych interesów prawnych Klienta oraz pokrycie kosztów, w ramach usług realizowanych na rzecz Klienta za pośrednictwem Centrum Pomocy Assistance, w tym:
 - 1) doradztwo prawne i przedstawienie scenariusza następnie podejmowanych działań;
 - 2) tłumaczenie dokumentów, sporządzenie opinii biegłego lub rzeczoznawcy;
 - 3) podejmowanie działań na etapie przedsądowym, w tym działania w ramach postępowania pojednawczego i mediacyjnego;
 - 4) podejmowanie działań w ramach postępowania sądowego przed sądami wszystkich instancji.
 5. W ramach organizacji pomocy prawnej, w sytuacjach wymagających udziału Usługodawcy, Klient zobowiązany jest udzielić pełnomocnictwa Usługodawcy, umożliwiającego podejmowanie działań zmierzających do ochrony jego interesów prawnych.
 6. Na zasadach i w wysokości określonej w niniejszym Regulaminie, w związku z ochroną prawnych interesów Klienta, Centrum Pomocy Assistance zapewnia pokrycie następujących kosztów, opłat i wydatków:
 - 1) wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu analizy lub opiniowania sytuacji prawnej w jakiej znalazł się Klient.
 - 2) wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu reprezentacji/zastępstwa procesowego Klienta w postępowaniu cywilnym.
 - 3) wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu tłumaczenia dokumentacji, opinii bie-
1. Poza postanowieniami artykułu 3 usługa pomocy prawnej realizowana w ramach Assistance prawnego poprzedzona jest dokonaniem oceny sytuacji prawnej każdego zgłoszonego wniosku Klienta na podstawie złożonego zgłoszenia i udostępnionych dokumentów. Centrum Pomocy Assistance zastrzega sobie prawo do odmowy zrealizowania usługi, jeżeli w wyniku powyższej oceny sytuacji prawnej uzna, iż:
 - 1) nie istnieje szansa korzystnego dla Klienta rozstrzygnięcia sprawy;
 - 2) obrona interesów prawnych Klienta jest sprzeczna z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami;
 - 3) koszty obrony interesów prawnych Klienta pozostają w rażącej dysproporcji do zamierzonego przez niego celu lub wysokość przedmiotu sporu nie przekroczyła równowartości 600 €.
 2. Decyzję w zakresie niepodjęcia się realizacji usługi, będącą następstwem analizy sytuacji prawnej w rozumieniu ust. 1 powyżej, Centrum Pomocy Assistance przekaze Klientowi w formie pisemnej bez zbędnej zwłoki.
 3. Po dokonaniu oceny sytuacji prawnej i stwierdzeniu braku zaistnienia przesłanek wymienionych w ust. 1. pkt 1) - 3) niniejszej sekcji, Centrum Pomocy Assistance przedstawi Klientowi najkorzystniejszą z punktu widzenia powyższej oceny drogę ochrony jego prawnych interesów, w tym zaproponuje Usługodawcę mogącego podjąć się realizacji usługi, z zastrzeżeniem, iż w ramach świadczenia: assistance prawny Klientowi przysługuje niezależne prawo swobodnego wyboru Usługodawcy w zakresie obrony i reprezentowania jego interesów prawnych.
 4. Usługodawca świadczy pomoc prawną na zlecenie Klienta i w stosunku do niego ponosi wyłączną odpowiedzialność za wykonanie zlecenia.
 5. Wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu analizy i/lub opiniowania sytuacji prawnej w jakiej znalazł się Klient, bądź reprezentacji/zastępstwa procesowego Klienta ustala się na podstawie odpowiednich przepisów regulujących wysokość wynagrodzenia za czynności adwokata lub radcy prawnego w wysokości stawki minimalnej, a w razie braku takich przepisów stosuje się odpowiednie ceny rynkowe.
 6. Wynagrodzenie Usługodawcy z tytułu tłumaczenia dokumentacji niezbędnej dla realizacji celów ochrony interesów prawnych Klienta, opinii biegłego lub rzeczoznawcy określa się na podstawie wysokości średnich cen rynkowych za danego typu usługę.
 7. Koszty postępowania przed sądami powszechnymi ustala się na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i opłaca się z zastrzeżeniem postanowień punktu 7) sekcji poprzedzającej „Assistance Prawny - Zakres usług”.

Artykuł 4.

Postanowienia końcowe i procedura reklamacyjna

1. Usługi realizowane na wniosek Klienta udzielane są zgodnie z przepisami państwa, w którym są one świadczone lub w ramach przepisów międzynarodowych.
2. Procedura reklamacyjna określa zasady zgłaszania i rozpatrywania Reklamacji Klientów, dotyczących usług świadczonych przez Centrum Pomocy Assistance.
3. Reklamacje składa się:
 - 1) w formie pisemnej;
 - 2) osobiście w siedzibie Centrum Pomocy Assistance;
 - 3) przesyłką pocztową na adres Centrum Pomocy Assistance:
Dział Jakości Inter Partner Assistance Polska S.A.
ul. Prosta 68, 00-838 Warszawa;
 - 4) drogą elektroniczną na adres e-mail: quality@ipa.com.pl.
4. Przesłane zgłoszenie powinno zawierać następujące dane:
 - 1) imię i nazwisko Klienta,
 - 2) pełen adres korespondencyjny Klienta, lub
 - 3) adres e-mail, na który należy skierować odpowiedź,
 - 4) wskazanie umowy ubezpieczenia, której dotyczy Reklamacja,
 - 5) opis zgłaszanego problemu oraz przedmiot i okoliczności uzasadniające Reklamację,
 - 6) oczekiwane przez Klienta działania,
 - 7) w przypadku gdy Klient oczekuje przesłania odpowiedzi drogą elektroniczną - żądanie Klienta w tym zakresie.
5. Jeżeli w procesie rozpatrywania Reklamacji konieczne będzie uzyskanie dodatkowych informacji związanych ze zgłoszeniem, Centrum Pomocy Assistance poinformuje o tym Klienta, w celu dostarczenia przez Klienta wszelkich danych i informacji, o których dostarczenie wnosi w zakresie w i w celu niezbędnym do rozpatrzenia Reklamacji.
6. Odpowiedź na reklamację udzielana jest bez zbędnej zwłoki jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji. Do zachowania terminu wystarczy wysłanie odpowiedzi przed jego upływem.
7. Wszczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie Reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa w pkt. 5, Centrum Pomocy Assistance:
 - 1) wyjaśnia przyczynę opóźnienia;
 - 2) wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;
 - 3) określa przewidywany termin rozpatrzenia Reklamacji i udzielenia odpowiedzi.
8. Odpowiedź zostanie przesłana na adres pocztowy wskazany w pkt. 4 pkt 2) chyba, że Klient wnosil o przesłanie mu odpowiedzi pocztą elektroniczną. Wówczas odpowiedź zostanie przesłana drogą elektroniczną na adres e-mail wskazany w ust. 4 pkt 3).
9. Językiem obowiązującym w korespondencji i kontaktach z Centrum Pomocy Assistance jest język polski.
10. Klient może wystąpić na drogę sądową. Powództwo o roszczenie wynikające z umowy można wytoczyć według przepisów o właściwości ogólnej albo przed sąd właściwy dla miejsca zamieszkania lub siedziby Klienta.
11. Klient będący konsumentem ma także możliwość zwrócenia się o pomoc do właściwego miejscowo Powiatowego (Miejskiego) Rzecznika Konsumentów.

www.citigold.pl

Bank Handlowy w Warszawie S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Senatorska 16, 00-923 Warszawa, zarejestrowany w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 000 000 1538; NIP 526-030-02-91; wysokość kapitału zakładowego wynosi 522.638.400 złotych, kapitał został w pełni opłacony.

Citi Handlowy, Citibank, Citigold, Citigold Select, CitiPhone są zastrzeżonymi znakami towarowymi należącymi do podmiotów z grupy Citigroup Inc. MasterCard jest zarejestrowanym znakiem towarowym MasterCard International Incorporated.

