

# Regulamin Promocji Strefa Korzyści

## I. Informacje ogólne

1. Promocja Strefy Korzyści (dalej „Promocja”) polega na stworzeniu przez Organizatora Promocji platformy do udostępniania Klientom ofert Banku i ofert Partnerów. W ramach Promocji, Partnerzy oraz Bank będą udostępniać własne oferty, przeznaczone dla Klientów Banku, którymi są również Uczestnicy Promocji.  
Organizatorem Promocji jest mBank S.A. z siedzibą w Warszawie przy ul. Senatorskiej 18, wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2014 r. wynosi 168.696.052 zł, którego działalność podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego utworzony na mocy uchwały Rady Ministrów nr 99 z 20.06.1986 r. (dalej „Bank”)
2. Przedsiębiorcy wymienieni w „Szczegółach” warunków danej oferty, o których mowa w pkt II ppkt 7 (dalej „Partnerzy”) współpracują z Bankiem w celu umożliwienia organizacji Promocji i są oferentami w odniesieniu do swoich ofert zamieszczanych na platformie udostępnianej przez Bank.
3. Celem Promocji jest zachęcanie Klientów do korzystania z usług i produktów znajdujących się w ofercie Banku i/lub Partnerów, polegające na promowaniu usług płatniczych w postaci transferów środków pieniężnych wychodzących lub przychodzących do Banku, w tym płatności bezgotówkowych dokonywanych z wykorzystaniem urządzeń płatniczych Banku i mających za przedmiot transakcje dokonywane na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie Promocji (dalej „Regulamin”).
4. Bank przeprowadza Promocję za pośrednictwem serwisu bankowości internetowej Banku dostępnego dla Klientów po zalogowaniu na stronie internetowej [www.orangefinanses.com](http://www.orangefinanses.com) (dalej „Bankowość Internetowa”) oraz aplikacji mobilnej Banku możliwej do bezpłatnego pobrania w oficjalnych sklepach internetowych App Store <https://itunes.apple.com/pl/genre/ios/id36?mt=8> i Google Play <https://play.google.com/store> (dalej „Aplikacja Mobilna”).
5. Bank jest administratorem danych osobowych Uczestników Promocji w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29.08.1997 r. o ochronie danych osobowych (dalej „Ustawa o ochronie danych osobowych”) w zakresie imienia, nazwiska, adresu korespondencyjnego, adresu e-mail, numeru telefonu komórkowego, danych transakcyjnych, danych statystycznych w tym pozyskiwanych od Partnerów w celu przeprowadzenia Promocji oraz dokonania zwrotów Uczestnikom Promocji lub rozliczenia innych korzyści określonych w szczegółach ofert kierowanych przez Bank do Uczestników Promocji.
6. Partnerzy są administratorami danych osobowych Uczestników Promocji w rozumieniu przepisów Ustawy o ochronie danych osobowych przetwarzanych w zakresie i w celu związanym z realizacją umów zawartych przez Uczestników Promocji z Partnerami w kanałach dystrybucji Partnerów w ramach poszczególnych ofert Partnerów dostępnych w Promocji, w okresach obowiązywania tych ofert.
7. Bank i Partnerzy, jako niezależni administratorzy danych osobowych, oświadczają, że przetwarzane dane osobowe będą wykorzystywane wyłącznie w ramach i na potrzeby, odpowiednio, przeprowadzenia Promocji lub realizacji umów zawartych z Uczestnikami Promocji, zgodnie z Ustawą o ochronie danych osobowych.
8. Uczestnikowi Promocji przysługuje prawo dostępu do treści dotyczących go danych osobowych oraz ich poprawiania a także uprawnienia wynikające z art. 32 ust. 1 pkt 7 i 8 Ustawy o ochronie danych osobowych.
9. Aby zostać Uczestnikiem Promocji Klient powinien spełnić łącznie poniższe warunki:
  - a. wyrazić zgodę uzyskanie i przetwarzanie przez Bank danych Uczestników Promocji pochodzących z systemów bankowych Banku w celu udziału w Promocji;
  - b. wyrazić zgodę na przekazywanie przez Bank Partnerom informacji o transakcji płatniczej dokonanej przez Klienta w odniesieniu do wybranej i wykorzystanej oferty tego Partnera (stanowiących tajemnicę bankową i dane osobowe) dla celów rozliczenia korzyści przyznanych Klientowi w ramach Promocji.
10. Podanie danych i wyrażenie zgód jest dobrowolne, jednak uzyskiwanie, przetwarzanie i przekazywanie tych danych jest niezbędne dla Bank do celu obsługi Uczestnika Promocji w czasie korzystania z Promocji.
11. Uczestnik Promocji może zrezygnować z udziału w Promocji poprzez cofnięcie zgody. W celu wycofania zgód i usunięcia danych Uczestnik Promocji musi: złożyć stosowną dyspozycję za pośrednictwem infolinii pod numerem telefonu (+48 42) 19 300, albo na piśmie, bądź zaznaczyć odpowiednią opcję w Bankowości Internetowej.
12. Od momentu wycofania zgód Bank nie będzie kontynuować przetwarzania danych osobowych Klienta na potrzeby Promocji, a tym samym przedstawiać Uczestnikom

Promocji ofert w Promocji oraz przekazywać Moneyback, o którym mowa w pkt II ppkt 8.

13. Bank i Partnerzy oświadczają, że Promocja nie jest grą losową, loterią fantową, zakładem wzajemnym, loterią promocyjną, grą, której wynik zależy od przypadku, ani żadną inną formą przewidzianą w ustawie z dnia 19 listopada 2009 r. o grach hazardowych.
14. Promocja organizowana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## II. Warunki Uczestnictwa w Promocji:

1. Udział w Promocji mogą wziąć Klienci Banku określani w ppkt 2 i ppkt 3 poniżej, będący użytkownikami Bankowości Internetowej, która umożliwia otrzymywanie przez Klientów ofert oraz zarządzanie ofertami poprzez ich wybieranie oraz otrzymywanie Moneyback, o którym mowa w pkt II ppkt 8.
2. Klientami Banku mogącymi wziąć udział w Promocji są posiadacze Rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego prowadzonego na zasadach określonych w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w Banku (dalej „Rachunek”).
3. Informację o dodatkowych typach Rachunków od wskazanych w ppkt 2, powyżej, których posiadanie umożliwia udział w Promocji, Bank udostępnia za pośrednictwem strony internetowej Banku lub za pośrednictwem infolinii telefonicznej. Zmiana dodatkowych typów rachunków, których posiadanie uprawnia do udziału w Promocji następuje z ważnych powodów w trybie określonym w pkt VII. Modyfikacja dodatkowych typów Rachunków, których posiadanie umożliwia udział w Promocji albo modyfikacja Rachunku wskazanego w ppkt 2 powyżej powodująca brak możliwości dalszego udziału w Promocji przez Uczestników Promocji Banku będących ich posiadaczami, skutkuje wyłączeniem tych Uczestników Promocji Banku z udziału w Promocji z dniem wejścia modyfikacji w życie. Zakończenie udziału w Promocji wskutek dokonania zmiany, o której mowa w niniejszym podpunkcie, nie ogranicza uprawnień Klientów Banku do skorzystania z ofert wykorzystanych przed dniem jej zakończenia przez Uczestników Promocji zgodnie z niniejszym regulaminem.
4. Aby wziąć udział w Promocji, Klient Banku musi w trakcie jej trwania, tj. w okresie podanym w szczegółach danej oferty spełnić łącznie poniższe warunki:
  - a. złożyć oświadczenia o wyrażeniu zgód wymaganych do udziału w Promocji oraz złożyć oświadczenie o akceptacji niniejszego Regulaminu,
  - b. posiadać Rachunek prowadzony przez Bank jako rachunek do otrzymywania Moneyback o którym mowa w pkt II ppkt 8,
  - c. zapoznać się z warunkami danej oferty,
  - d. zgłosić chęć wykorzystania oferty otrzymanej za pośrednictwem Bankowości Internetowej lub w Aplikacji Mobilnej przed dokonaniem transakcji w ramach oferty, przez kliknięcie na ikonę o nazwie „Wybierz”, z zastrzeżeniem pkt II ppkt 6 poniżej,
  - e. w zależności od warunków danej oferty: dokonać transakcji płatniczej lub zawrzeć umowę z Partnerem w punktach dystrybucji Partnerów wskazanych w szczegółach wybranej oferty,
  - f. jeżeli jest to warunkiem danej oferty, zapłacić za świadczone przez Partnera usługi lub nabyte od

Partnera towary przelewem z Rachunku (w tym przelewem typu płacę z Orange) (dalej „przelewem”), kartą debetową wydaną do Rachunku, kartą kredytową dla osób fizycznych wydaną na podstawie umowy zawartej pomiędzy Uczestnikiem Promocji a Bankiem (dalej „karta”) lub innym urządzeniem płatniczym wydanym przez Bank z wyłączeniem kart przedpłaconych, kart wydanych do rachunków prowadzonych w walutach innych niż złoty polski i płatności typu płacę z Orange z Karty Kredytowej.

5. Lista urządzeń płatniczych, których użycie kwalifikuje Uczestnika Promocji do wypłacenia zwrotu za płatność w punkcie Partnera dokonaną za świadczone przez Partnera usługi lub nabyte od Partnera towary, jest określona w warunkach oferty, dostępnych po kliknięciu ikony „Szczegóły”. Nie dotyczy to sytuacji, w której warunkiem oferty nie jest dokonanie transakcji płatniczej w punkcie Partnera.
6. Bank może samodzielnie zarekomendować ofertę Uczestnikowi Promocji - wówczas nie musi on spełnić warunku opisanego w pkt II ppkt 4 lit. d. Informacja o braku konieczności zgłaszania przez Uczestnika Promocji chęci wykorzystania oferty będzie każdorazowo wskazana w warunkach danej oferty.
7. Dokonując zakupu u Partnera Uczestnik Promocji potwierdza zapoznanie się z warunkami tej oferty przed jej wyborem i zaakceptowanie tych warunków. Warunki danej oferty są dostępne w Bankowości Internetowej poprzez kliknięcie w ikonę o nazwie „Szczegóły” przy danej ofercie, oraz w Aplikacji Mobilnej poprzez kliknięcie w ikonę oferty.
8. Jeżeli oferta polega na przyznaniu Uczestnikowi Promocji zwrotu części lub całości ceny lub wynagrodzenia zapłaconego przez Uczestnika Promocji w ramach transakcji dokonanej w trakcie korzystania z danej oferty (dalej „Moneyback”), wówczas Moneyback przyznawany jest za:
  - a. dokonanie transakcji bezgotówkowej przy użyciu karty lub innego urządzenia płatniczego wydanego przez Bank, o której mowa w ppkt 4 lit. f), z zastrzeżeniem pkt V ppkt 5 i 9 oraz pkt V ppkt 11 albo
  - b. zawarcie Umowy z Partnerem zgodnie z warunkami danej oferty, z zastrzeżeniem pkt V ppkt 5 i 9 oraz pkt V ppkt 11.
9. Aktualna lista ofert dostępnych dla danego Uczestnika Promocji jest widoczna w ekranach zamieszczonych w sekcji Strefa Korzyści w Bankowości Internetowej oraz w Aplikacji Mobilnej.
10. Udział w Promocji jest dobrowolny. Uczestnik Promocji może w każdej chwili, nieodpłatnie, ze skutkiem natychmiastowym zrezygnować z Promocji. Rezygnacja z Promocji następuje poprzez wycofanie zgody zgodnie z pkt I ppkt 10 i nast.
11. Osoba, która przystąpiła do Promocji („Uczestnik” lub „Uczestnik Promocji”) jest związana warunkami niniejszego Regulaminu od momentu przystąpienia.

## III. Czas trwania Promocji

1. Promocja rozpoczyna się w dniu 01.09.2014 r. i trwa przez czas nieokreślony.
2. Zakończenie Promocji może nastąpić w przypadku zmiany oferty Banku dotyczącej produktów i usług objętych Promocją, rezygnacji Partnera z udziału w Promocji, wpływających na warunki Promocji: zmiany przepisów prawa lub wydania orzeczeń organów wymiaru sprawiedliwości lub

- decyzji administracyjnych, zmian systemu informatycznego obsługującego rachunki bankowego lub karty płatnicze objęte Promocją w tym modyfikacji Bankowości Internetowej oraz Aplikacji Mobilnej. Zakończenie Promocji nie ogranicza uprawnień do skorzystania z ofert wybranych przed dniem jej zakończenia przez Uczestników Promocji zgodnie z niniejszym Regulaminem.
3. Bank poinformuje o zakończeniu Promocji nie później niż 14 dni przed dniem jej zakończenia za pośrednictwem strony internetowej Banku oraz komunikatów w Bankowości Elektronicznej. Zakończenie Promocji nie wpływa na prawa do Moneyback lub do innej korzyści, nabytego przez Uczestników Promocji w okresie jej trwania.
  4. Bank jest uprawniony do czasowego zawieszenia Promocji w przypadku przeprowadzania prac modernizacyjnych, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych systemu obsługującego rachunki lub karty biorące udział w Promocji, w tym Bankowości Internetowej oraz Aplikacji Mobilnej o czym informuje z co najmniej 7 dniowym wyprzedzeniem za pośrednictwem strony internetowej Banku oraz komunikatów w Bankowości Elektronicznej. Bank przekazuje informację o terminach dokonywania modernizacji, aktualizacji lub regularnych konserwacji technicznych za pośrednictwem strony internetowej Banku. W przypadku modernizacji, aktualizacji lub konserwacji powstałych z przyczyn nagłych i niezawinionych przez Bank, Bank przekazuje informację o rozpoczęciu i zakończeniu prac nie później niż wraz z rozpoczęciem tych prac.
  5. W ogłoszonych terminach prac modernizacyjnych, aktualizacji lub konserwacji technicznych Bank nie zapewnia całodobowego korzystania z rachunków lub kart oraz Bankowości Internetowej oraz Aplikacji Mobilnej albowiem niektóre lub wszystkie funkcjonalności rachunków lub kart płatniczych oraz Bankowości Internetowej oraz Aplikacji Mobilnej mogą być w skutek wyżej podanych czynności wyłączone lub ograniczone. W ogłoszonym okresie modernizacji, aktualizacji lub konserwacji technicznej, korzystanie z rachunku lub karty lub z niektórych ich funkcji może być uniemożliwione.
  6. Odpowiedzialność Banku za zawinione przez Bank ograniczenia w dostępności rachunków lub debetowych kart płatniczych za pośrednictwem danego kanału dostępu określają powszechnie obowiązujące przepisy prawa. W sytuacji prowadzenia prac modernizacyjnych, aktualizacji lub konserwacji technicznych systemu obsługującego Rachunki lub debetowe karty płatnicze, w tym Bankowości Internetowej oraz Aplikacji Mobilnej, o których Bank poinformował zgodnie z niniejszym regulaminem, ograniczenia w korzystaniu z rachunku lub karty za pośrednictwem danego kanału dostępu uznaje się za niezawinione przez Bank.
- a. Uczestnik Promocji przed dokonaniem transakcji zgłosi chęć wybrania oferty poprzez kliknięcie przycisku „Wybierz” dla danej oferty, chyba, że oferta została Uczestnikowi Promocji zarekomendowana przez Bank zgodnie z pkt II ppkt 6
  - b. Zawarcie umowy z Partnerem, jeżeli stanowi ono warunek danej oferty albo
  - c. jeżeli warunkiem danej oferty jest dokonanie transakcji płatniczej - transakcja zostanie dokonana przelewem, kartą lub innym urządzeniem płatniczym, o których mowa w pkt II ppkt 4 lit. f) oraz
  - d. transakcja spełnia warunek określony każdorazowo dla każdej z ofert otrzymanych przez Uczestnika Promocji oraz opisanych w Bankowości Internetowej w sekcji Strefa Korzyści po kliknięciu na ikonę o nazwie „Szczegóły” oraz w Aplikacji Mobilnej po kliknięciu w ikonę oferty.
3. Moneyback jest należny i wypłacany Uczestnikom Promocji po spełnieniu łącznie następujących warunków:
    - a. wybraniu oferty w Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej, chyba, że oferta została zarekomendowana Uczestnikowi Promocji przez Bank zgodnie z pkt II ppkt 6
    - b. posiadania Rachunku w dniu wypłacenia Moneyback za daną transakcję,
    - c. zawarcie umowy z Partnerem, gdy stanowi ono warunek danej oferty albo
    - d. dokonaniu transakcji, o których mowa w ppkt 2 powyżej, gdy warunkiem danej oferty jest jej dokonanie oraz;
    - e. zaksięgowaniu przez Bank transakcji, o których mowa w ppkt 2 powyżej;
  4. W ramach Promocji publikowane są wybrane oferty Partnerów Promocji. Uczestnik Promocji może zapoznać się z warunkami każdej oferty dostępnej w Promocji za pośrednictwem Bankowości Internetowej oraz Aplikacji Mobilnej.
  5. Jeżeli Uczestnik Promocji otrzymał tę samą ofertę o identycznych parametrach i od tego samego Partnera jednocześnie poprzez Bankowość Internetową i Aplikację Mobilną, to wybranie takiej oferty w którymkolwiek z tych kanałów, tj. w Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej powoduje równoczesne wygaśnięcie drugiej i wiąże się z uzyskaniem uprawnienia do jednokrotnego naliczenia korzyści dla Uczestnika Promocji z tytułu skorzystania z takiej oferty. Oferta wygasła w pozostałym kanale staje się wówczas nieaktywna i Moneyback w związku z tą ofertą wystawioną w tym kanale nie jest należny.
  6. Przez oferty o identycznych parametrach, o których mowa w ppkt 5 powyżej, rozumie się oferty o wymienionych poniżej tożsamy warunkach:
    - a. Partner przedstawiający ofertę
    - b. wartość Moneyback
    - c. okres obowiązywania oferty
    - d. minimalna kwota transakcji płatniczej albo rodzaj umowy z Partnerem w zależności od warunków oferty.
  7. Bank jest uprawniony do samodzielnego określania kryteriów prezentacji ofert.
  8. W ramach Promocji Uczestnik Promocji może otrzymać ofertę specjalną, tzw. ofertę do zdobycia, oznaczoną w odpowiedni sposób w Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej. By otrzymać tzw. ofertę do zdobycia,

#### IV. Zasady Promocji

1. Promocja polega na przyznaniu Uczestnikowi Promocji Moneyback lub innych korzyści, opisanych w szczegółach danej oferty dostępnych zgodnie z pkt II ppkt. 4 i 7. W przypadku Moneyback, jest on rozliczany przez Bank, bezgotówkowo w złotych polskich.
2. Za transakcje podlegające Promocji uznaje się transakcje bezgotówkowe wykonane przez Uczestnika Promocji spełniające łącznie wszystkie poniższe warunki:

Uczestnik Promocji musi spełnić warunki odblokowania oferty opisane w jej warunkach udostępnianych po kliknięciu na ikonę o nazwie „Chcę zdobyć”, „Pokaż szczegóły” lub „Zdobywasz ofertę. Zobacz szczegóły”. Odblokowanie oferty nastąpi do końca najbliższego dnia roboczego przypadającego po dniu spełnienia ostatniego warunku odblokowania Oferty do zdobycia.

9. Wysokość jednorazowo naliczonego Moneyback w ramach oferty nie może przekroczyć kwoty 760 PLN (słownie: siedemset sześćdziesiąt złotych). Jeżeli wartość należnego Uczestnikowi Promocji Moneyback przekroczy 760 PLN (słownie: siedemset sześćdziesiąt złotych) wówczas kwota Moneyback przekraczająca limit nie jest naliczana i nie jest należna.
10. Moneyback przekazywany jest przez Bank na Rachunek Uczestnika Promocji. W przypadku posiadania przez Uczestnika Promocji więcej niż jednego rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego, zwrot realizowany będzie na rachunek Uczestnika Promocji w trakcie rejestracji, który został otwarty najpóźniej. Moneyback przekazywany jest do 60 dni od daty zaksięgowania transakcji spełniającej warunki Promocji.
11. W przypadku częściowego lub całościowego anulowania transakcji w ramach Promocji przez Uczestnika Promocji lub otrzymania przez Bank informacji o dokonaniu częściowego lub całościowego zwrotu zakupionego towaru lub rezygnacji z usług albo odstąpienia od umowy z Partnerem stanowiącej warunek danej oferty, transakcja taka nie podlega uwzględnieniu przy naliczaniu i księgowaniu Moneyback.
12. Z dniem zamknięcia Rachunku, udział Uczestnika w Promocji ulega zakończeniu.
13. Uczestnik Promocji nie może dostarczać w ramach Promocji treści o charakterze bezprawnym.
14. Warunkiem korzystania z ofert w ramach Promocji jest posiadanie przez Użytkownika Promocji wyposażenia technicznego z dostępem do sieci Internet (np. komputer, telefon, inne urządzenia mobilne) i niezbędnego oprogramowania, w tym najnowszej wersji jednej z przeglądarek internetowych wskazanych przez Bank za pośrednictwem strony internetowej Banku. W odniesieniu do zmiany katalogu przeglądarek internetowych wskazanych przez Bank, o którym mowa w zdaniu poprzednim zapisy dot. informowania o zmianie niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

## V. Prawa i obowiązki Organizatora

1. Bank zobowiązuje się powiadamiać Uczestników o przebiegu Promocji na stronie internetowej Banku oraz Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej.
2. Bank ma prawo prowadzić do Klienta komunikację bezpośrednią związaną z Promocją określoną w niniejszym Regulaminie za pomocą środków komunikacji elektronicznej.
3. Uczestnik podlega wykluczeniu z udziału w Promocji przez Komisję ds. Promocji powołaną przez Bank, jeżeli naruszy postanowienia niniejszego Regulaminu lub:
  - a. prowadzi działania zmierzające do usuwania lub obchodzenia technicznych zabezpieczeń informatycznych programów komputerowych Banku lub Partnerów, w tym usiłuje zmieniać lub zmienia kody Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej.

- b. prowadzi działania godzące w wizerunek Banku, w tym przez wykorzystaniem znaków towarowych lub innych oznaczeń Banku bądź jego produktów lub usług bez jego zgody,
  - c. przestanie spełniać warunki udziału w Promocji.
  - d. Informacja o wykluczeniu z udziału w Promocji jest przekazywana Uczestnikowi drogą elektroniczną w postaci wiadomości e-mail. Wykluczenie z udziału w Promocji nie wpływa na prawa do Moneyback lub do innej korzyści, nabytego przez Uczestnika Promocji w okresie jej trwania zgodnie z niniejszym Regulaminem.
4. Bank nie ponosi odpowiedzialności za niezawinione przez siebie:
    - a. przerwy techniczne, wynikające z działań dostawców usług internetowych Uczestników Promocji, wpływające na realizację Uczestnictwa w Promocji;
    - b. działania stron, serwisów lub infrastruktury płatniczej Partnerów,
    - c. działania lub zaniechania dostawców usług internetowych Uczestników Promocji.
  5. Bank zobowiązuje się do bieżącego nadzorowania ryzyka wystąpienia konfliktów interesów pomiędzy Bankiem a pracownikami Banku lub Klientami Banku w związku z przebiegiem Promocji.

## VI. Reklamacje

1. Reklamacje związane z Uczestnictwem w Promocji, Uczestnik może składać pisemnie drogą korespondencyjną na adres: Orange Finanse, mBank S.A. Oddział Bankowości Mobilnej w Łodzi, Skrytka Poczтовая 2108, 90-959 Łódź 2 z dopiskiem „Moneyback za zakupy w Strefie Korzyści”, pocztą elektroniczną na adres kontakt@orangefinanses.com.pl lub poprzez zgłoszenie ich na infolinię telefoniczną pod numerem telefonu 42 19 300 - numer ten dostępny jest z dowolnego miejsca na świecie z numerem kierunkowym Polski: +48 42 19 300
2. Reklamacja powinna zawierać: imię i nazwisko Uczestnika Promocji, adres do korespondencji, numer PESEL lub numer rachunku, jak również opis podstaw reklamacji (oraz podpis wnoszącego reklamację – w przypadku reklamacji składanej pisemnie). W przypadku nieudzielenia rabatu lub udzielenia go w nieprawidłowej wysokości reklamacja powinna zawierać również potwierdzenie faktu zakupu usługi lub rzeczy, objętych Promocją.
3. Postępowanie reklamacyjne prowadzone jest przez Bank, który dokłada wszelkich starań, aby obsługa reklamacji była dokonana z należytą starannością, wnikliwie i terminowo z uwzględnieniem wszystkich okoliczności sprawy.
4. Reklamacje dotyczące oferty towarów lub usług oferowanych przez Partnera, w tym towarów konsumpcyjnych w rozumieniu ustawy z dnia 27.07.2002 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie kodeksu cywilnego, Uczestnik Promocji składa bezpośrednio do Partnera oferującego towary lub usługi, których reklamacja dotyczy.
5. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty ich wpływu do Banku. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych Banku lub gdy istnieje konieczność:
  - a. uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich;

- b. uzyskania od Uczestnika Promocji dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów;
  - c. dokonania weryfikacji lub pozyskania danych z systemu informatycznego Banku;
  - d. przekazania Reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem, dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji.
6. Wydłużenie terminu, o którym mowa w ppkt 5 może jednak nastąpić tylko w sytuacji, gdyby mimo dołożenia należytej staranności i podjęcia wszelkich niezbędnych działań sprawa nie została wyjaśniona, a udzielenie odpowiedzi nie rozwiązałoby istoty Reklamacji Uczestnika Promocji i skutkowałoby koniecznością wznowienia procesu reklamacyjnego.
  7. Uczestnik Promocji jest informowany przed upływem 30-dniowego terminu o przyczynie wydłużenia terminu rozpatrzenia Reklamacji i przewidywanego terminu odpowiedzi, który nie może być w każdym przypadku dłuższy niż 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji oraz o okolicznościach, które mają zostać ustalone w wydłużonym terminie.
  8. Jeżeli rozwiązanie Reklamacji uzależnione jest od wydania decyzji, orzeczenia, wyroku lub innej formy zakończenia postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości i postępowanie to nie zostanie zakończone w terminie 90 dni od dnia otrzymania Reklamacji, wówczas postępowanie reklamacyjne zostanie zamknięte przez Bank. Bank wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości.
  9. O wyniku postępowania reklamacyjnego Uczestnik Promocji zostanie powiadomiony z zachowaniem formy złożenia reklamacji, lub w formie zgodnej ze złożoną przez siebie dyspozycją.
  10. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z żądaniem Uczestnika Promocji, może on zwrócić się do Banku o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.
  11. Decyzja Organizatora lub Partnera w przedmiocie rozpatrywanej reklamacji nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień Uczestnika Promocji do dochodzenia swoich roszczeń na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa w tym wystąpienia z powództwem do Sądu powszechnego.
  12. Uczestnik Promocji ma prawo zwrócenia się o pomoc do:
    - a. Organizacji konsumenckich (Miejscowy lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta),
    - b. Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich.
  13. mBank S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Wszelkie spory wynikłe z tytułu wykonania zobowiązań związanych z niniejszą Promocją będą rozstrzygane przez właściwe polskie Sądy powszechne.
  5. Niniejszy Regulamin jest dostępny przez cały okres trwania Promocji na stronie internetowej Banku.
  6. Bank może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
    - a. wprowadzenie nowych lub zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa dotyczących usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu;
    - b. zmiany lub pojawienie się nowych interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów prawa na skutek orzeczeń sądów albo decyzji, rekomendacji lub zaleceń Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych organów władzy i administracji publicznej wpływających na usługi świadczone przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu;
    - c. dostosowanie produktów i usług świadczonych przez Bank na podstawie niniejszego Regulaminu do warunków wynikających z postępu technicznego i informatycznego;
  7. Lista partnerów Promocji dostępna jest w sekcji Strefa Korzyści w Bankowości Internetowej oraz Aplikacji Mobilnej.
  8. Lista partnerów Promocji ulega zmianie w przypadku dopisania lub odpisania przez Bank albo zmiany nazwy Partnera wpisanego na liście. Informacja o zmianie listy partnerów jest przekazywana za pośrednictwem Bankowości Internetowej lub Aplikacji Mobilnej.
  9. Zmienione warunki Regulaminu zostaną udostępnione Uczestnikom na 7 dni przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu za pośrednictwem strony Banku, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej. Bank równocześnie poinformuje Uczestników Promocji o zmianie regulaminu i jego udostępnieniu.

## VII. Postanowienia końcowe

1. Akceptując zgody o których mowa w pkt I ppkt X Uczestnik Promocji jednocześnie akceptuje niniejszy Regulamin.
2. Niniejszy Regulamin jest jedynym dokumentem określającym zasady Promocji w Bankowości Internetowej oraz Aplikacji Mobilnej.
3. Bank będzie dążyć do rozwiązywania wszelkich sporów powstałych na tle Regulaminu Promocji w sposób ugodowy, na drodze negocjacji. Nie ogranicza to prawa