

### § 1. Organizator i Partner Promocji

1. Organizatorem Promocji wyłącznie w zakresie realizacji i prowadzenia programu Mastercard Priceless Specials jest Mastercard Europe SA, belgijska prywatna spółka z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowana 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, zwana dalej „**Mastercard**”.
2. Partnerem Promocji w zakresie świadczenia usług finansowych jest Raiffeisen Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, adres: ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 14540, o opłaconym w całości kapitale zakładowym w wysokości 2.256.683.400 zł, NIP: 526-020-58-71, zwana dalej „**Bankiem**”.
3. Promocja organizowana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

### § 2. Definicje

1. **Regulamin – niniejszy regulamin.**
2. **Uczestnik** – osoba określona w § 3.
3. **Promocja** – możliwość uzyskania Nagrody na zasadach określonych w Regulaminie.
4. **Program** – program lojalnościowy Mastercard Priceless Specials zorganizowany i prowadzony przez Mastercard, oparty o system gromadzenia punktów. Szczegółowe zasady funkcjonowania Programu znajdują się w Regulaminie Programu Mastercard Priceless Specials dostępnym na stronie internetowej Banku pod adresem: [www.raiffeisenpolbank.com](http://www.raiffeisenpolbank.com) oraz na stronie internetowej Mastercard pod adresem: [www.mastercard.pl/specials](http://www.mastercard.pl/specials).
5. **Punkty Programu** – punkty w Programie przyznawane w związku ze spełnieniem warunków określonych w § 4.
6. **Karta główna** – karta kredytowa World Mastercard Class&Club wydana posiadaczowi przez Bank jako karta główna.
7. **Karta dodatkowa** – karta kredytowa World Mastercard Class&Club wydana przez Bank Użytkownikowi tj. osobie wskazanej przez posiadacza Karty głównej.
8. **Uczestnik Programu Mastercard Priceless Specials** – osoba fizyczna, która zawarła z Bankiem umowę, na podstawie której zostanie jej wydana Karta główna.
9. **Nagroda** – 2000 powitalnych Punktów przyznanych w Programie Mastercard Priceless Specials.

### § 3. Uczestnicy

Uczestnikami Promocji mogą być wyłącznie pełnoletnie osoby fizyczne.

### § 4. Warunki Promocji

1. Promocja trwa od dnia 1 października 2016 r. do 31 grudnia 2017 r. („Czas trwania Promocji”).
2. Do otrzymania Nagrody uprawnieni są Uczestnicy, którzy spełnią łącznie poniższe warunki:
  - 1) złożą w Banku wnioski o wydanie Karty głównej;
  - 2) złożą wnioski o przystąpienie do Programu za pośrednictwem Banku oraz wyrażą zgodę na otrzymywanie drogą elektroniczną informacji handlowych powiązanych z Programem, w tym spersonalizowanych treści;
  - 3) otrzymają od Banku pozytywną decyzję kredytową;
  - 4) podpiszą z Bankiem umowę o Kartę główną;
  - 5) aktywują Kartę główną;
  - 6) dokonają bezgotówkowej zapłaty za towary lub usługi Kartą główną w Czasie trwania Promocji w placówce handlowej lub usługowej lub w sklepie internetowym.
3. Każdy Uczestnik może otrzymać jedną Nagrodę, o ile spełni warunki opisane w pkt. 2.
4. Każda kolejna Karta główna lub Karta dodatkowa wydana dla tego samego Uczestnika nie będzie objęta niniejszą Promocją.
5. Nagroda zostanie przyznana Uczestnikowi do 5 dni roboczych od zaksięgowania transakcji bezgotówkowej dokonanej Kartą główną.

### § 5. Reklamacje

1. Wszelkie reklamacje dotyczące spełnienia warunków opisanych w § 4 ust. 2 oraz związanych ze świadczeniem usługi finansowej można składać za pośrednictwem Banku:
  - 1) osobiście – w każdej placówce Banku, przy czym wymaga to zachowania formy pisemnej;
  - 2) telefonicznie – w Centrum Telefonicznym;
  - 3) listownie – za pośrednictwem poczty do dowolnej placówki Banku lub przesyłając na adres Banku: Raiffeisen Bank Polska S.A., Zespół Obsługi Reklamacji, ul. Grzybowska 78, 00-844 Warszawa, z dopiskiem „Punkty powitalne MC Priceless Specials”;
  - 4) za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu lub innych kanałów komunikowania się na odległość – o ile Bank udostępnił Klientowi taką usługę.
2. Wszelkie reklamacje dotyczące Punktów w Programie Mastercard Priceless Specials można składać:
  - 1) telefonicznie – w Centrum Telefonicznego Mastercard (Numer Tel. 61 664 60 14);
  - 2) listownie – za pośrednictwem poczty przesyłając na adres: skrytka pocztowa 20, 62-056 Komorniki; z dopiskiem "Priceless Specials".
3. Rozpatrzenie reklamacji przez Mastercard nastąpi zgodnie z postanowieniami Regulaminu Programu Mastercard Priceless Specials.
4. Klient powinien zgłosić reklamację najszybciej jak to możliwe po uzyskaniu informacji o zaistnieniu okoliczności budzących zastrzeżenia, w celu umożliwienia rzetelnego rozpatrzenia reklamacji.
5. Jeżeli na podstawie treści reklamacji nie można należycie ustalić jej przedmiotu, Bank lub odpowiednio Mastercard występuje do Klienta o przedstawienie wyjaśnień lub dodatkowych informacji.
6. Reklamacje dotyczące usług finansowych rozpatrywane są przez Bank bez zbędnej zwłoki, nie później niż w terminie 30 dni kalendarzowych od daty jej otrzymania. Termin rozpatrzenia reklamacji może ulec przedłużeniu w przypadku spraw szczególnie skomplikowanych lub wymagających dodatkowych wyjaśnień. W takim przypadku, odpowiednio, Bank lub Mastercard poinformuje składającego reklamację o opóźnieniu w jej rozpatrywaniu oraz jego przyczynach.
7. Odpowiedź na reklamację Klienta przekazywana jest w formie pisemnej na adres korespondencyjny Klienta.
8. Podmiot rozpatrujący zastrzega sobie prawo do innej formy kontaktu z Klientem ze względu na specyfikę rozpatrywanej reklamacji, np.:
  - 1) telefonicznie lub w postaci wiadomości SMS na ostatni podany Bankowi/Mastercard przez Klienta numer telefonu komórkowego. Bank/Mastercard zastrzega sobie prawo do nagrywania rozmów telefonicznych przeprowadzanych z Klientem;
  - 2) za pośrednictwem elektronicznych kanałów dostępu i innych kanałów komunikowania się na odległość,
9. Klientowi przysługuje prawo do złożenia odwołania od stanowiska podmiotu rozpatrującego zawartego w odpowiedzi na reklamację. W takim przypadku Klient może:
  - 1) skierować odwołanie bezpośrednio do Banku/Mastercard w sposób przewidziany dla składania reklamacji; lub,
  - 2) w przypadku reklamacji składanej do Banku – skorzystać z mediacji Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich (dotyczy roszczeń do wysokości 8 000 złotych); lub,
  - 3) zgłosić się do Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów lub
  - 4) wystąpić z powództwem do właściwego sądu powszechnego
  - 5) Klient będący osobą fizyczną ma prawo do wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego lub z wnioskiem o pozasądowe rozwiązanie sporu 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.
10. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego oraz – w sferze dotyczącej konsumentów – także nadzorowi Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

## **§ 6. Postanowienia końcowe**

1. Treść niniejszego Regulaminu jest dostępna:
  - 1) na stronie internetowej Banku pod adresem: [www.raiffeisenpolbank.com](http://www.raiffeisenpolbank.com) oraz stronie internetowej Mastercard pod adresem: [www.mastercard.pl/specials](http://www.mastercard.pl/specials)
  - 2) w Centrum Telefonicznym Banku.

2. W pozostałych kwestiach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie postanowienia umowy zawartej między Uczestnikiem a Bankiem, na podstawie której wydana została Karta główna oraz postanowienia „Regulaminu kart kredytowych w Raiffeisen Bank Polska S.A.” dostępnego na stronie internetowej Banku pod adresem: [www.raiffeisenpolbank.com](http://www.raiffeisenpolbank.com).