

Regulamin promocji „Kantor Santander od świtu na stoku”

Dzięki tej promocji mogą Państwo wykonywać transakcje wymiany waluty w usłudze Kantor Santander w godzinach 6:00 – 21:00

§ 1. Wprowadzenie

1. Niniejszy regulamin („Regulamin”) określa warunki i zasady promocji „Kantor Santander od świtu na stoku” („Promocja”).
2. Organizatorem Promocji jest Santander Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie, , Aleja Jana Pawła II 17, 00-854 Warszawa, zarejestrowana w Sądzie Rejonowym dla m. st. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS 0000008723, NIP 896005673, REGON 930041341 kapitał zakładowy i wpłacony 1 020 883 050 zł („Bank”, „Organizator”).
3. Promocja trwa na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

§ 2. Definicje

1. Transakcja – transakcja wymiany waluty wykonana w Santander online lub Santander mobile w usłudze Kantor Santander. Szczegółowe reguły składania i realizacji określone są w Zasadach korzystania z Santander online dla ludności, Zasadach korzystania z Santander online Mini Firma oraz Moja Firma plus.
2. Konto – rachunek płatniczy prowadzony w Banku na podstawie umowy rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego lub rachunku bieżącego w walucie obcej.
3. Usługi Bankowości elektronicznej Santander online oraz Santander mobile – dostęp do usług bankowych Banku za pośrednictwem kanałów elektronicznych.
4. Powiadomianie SMS – usługa polegająca na przekazywaniu komunikatów dotyczących rachunku płatniczego za pośrednictwem SMS
5. Prowadzenie rachunku płatniczego – usługa polegająca na prowadzeniu rachunku płatniczego na rzecz konsumenta, umożliwiającą przechowywanie środków pieniężnych konsumenta oraz wykonywanie transakcji płatniczych, łącznie z usługą otwarcia lub zamknięcia rachunku
6. Usługa bankowości elektronicznej – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiającą sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku.
7. **Uczestnik Promocji:**
 - 7.1 Osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła umowę Konta oraz umowę usług Santander online dla klientów indywidualnych;
 - 7.2 Firma:
Jednostka – nie będąca przedsiębiorcą osoba fizyczna prowadząca działalność na własny rachunek oraz osoba prawna lub jednostka organizacyjna nie posiadająca osobowości prawnej o ile posiada zdolność prawną, utworzona zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa (np. szkoła, organizacja społeczna, inna)
Przedsiębiorca – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna prowadząca we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową, a także wspólnicy spółki cywilnej osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą;

która zawarła umowę Konta oraz umowę usług bankowości elektronicznej Mini Firma lub umowę usług bankowości elektronicznej Moja Firma plus wraz z Umową usług elektronicznej wymiany walut dokonywanej za pośrednictwem usług bankowości elektronicznej oraz która w Okresie trwania Promocji dokonuje transakcji wymiany waluty w Kantorze Santander.

§ 3. Zasady i warunki uczestnictwa w Promocji

1. Promocja polega na **wyłączeniu godzin dostępności usługi wymiany waluty w usłudze Kantor Santander**.
2. Na mocy Promocji Uczestnik może wykonywać Transakcje w dni robocze w godzinach **6:00 – 21:00 w Okresie trwania Promocji**.
3. Promocja trwa **od 9 stycznia do 1 marca 2019 r.** („Okres trwania Promocji”).

§ 4. Reklamacje

1. Uczestnik reklamacje może złożyć:
 - a) ustnie – osobiście w placówce Banku lub telefonicznie,
 - b) pisemnie – przesyłką pocztową na adres siedziby Banku lub placówki Banku lub osobiście w placówce Banku.

- c) w formie elektronicznej w usługach bankowości elektronicznej (usłudze Santander online, Mini Firma internet, Moja Firma plus internet, iBiznes24).
- Odpowiednie adresy oraz numery telefonów dostępne są w placówce Banku oraz na stronie internetowej Banku www.santander.pl.
2. Odpowiedź na reklamację, w zależności od charakteru sprawy i wyboru uczestnika, zostanie udzielona listownie lub przez skrzynkę odbiorczą w Santander online, Mini Firma, Mini Firma Plus, iBiznes24 lub usługą powiadamiania SMS, bez zbędnej zwłoki, jednak nie później niż:
 - w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych, wskazanych w art. 3 Ustawy o usługach płatniczych (m.in. wykonywanie transakcji płatniczych, wydawanie instrumentów płatniczych), odpowiedź zostanie udzielona w terminie 15 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 15 dni roboczych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 35 dni roboczych, po uprzednim wyjaśnieniu przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia,
 - w pozostałych sprawach – w terminie 30 dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie 30 dni kalendarzowych, termin ten może zostać wydłużony maksymalnie do 60 dni kalendarzowych, po uprzednim wyjaśnieniu Uczestnikowi przyczyn opóźnienia i wskazania okoliczności wymagających dodatkowego ustalenia.
 3. Szczegółowe informacje dotyczące trybu wnoszenia i rozpatrywania reklamacji przez Bank dostępne są na stronie internetowej Banku www.santander.pl oraz w placówkach Banku.
 4. Organem nadzoru właściwym dla Banku jest Komisja Nadzoru Finansowego.
 5. Uczestnik będący Konsumentem może się zwrócić:
 - a) o bezpłatną pomoc prawną – do miejskich lub powiatowych rzeczników konsumenta,
 - b) o pozasądowe rozwiązanie sporu wynikającego z umowy – do Arbitra Bankowego działającego przy Związku Banków Polskich, gdy wartość przedmiotu sporu nie przekracza 12 000 zł. Adres strony internetowej Arbitra Bankowego: <http://zbp.pl/dla-konsumentow/arbitrbankowy>,
 - c) o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji posiadacza. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.
 6. Uczestnik będącym osobą fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą może się zwrócić o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego w drodze pozasądowego postępowania w sprawie rozwiązywania sporów przed Rzecznikiem Finansowym, w trybie określonym w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym – w sytuacji nieuwzględnienia przez Bank reklamacji posiadacza. Adres strony internetowej Rzecznika Finansowego: <https://rf.gov.pl>.

§ 5. Postanowienia końcowe

1. Regulamin będzie dostępny na stronie www.santander.pl oraz w oddziałach Banku.
2. Santander Bank Polska S.A., jako Organizator i administrator danych, zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych, informuje, że w Okresie trwania Promocji będzie przetwarzał dane osobowe Uczestników w celu realizacji Promocji. Uczestnikom przysługuje prawo dostępu do nich oraz prawo ich poprawiania. Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych związane ze stosowaniem od dnia 25 maja 2018r. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/56/WE będą znajdować się na www.santander.pl.
3. Organizator jest odpowiedzialny za przeprowadzenie Promocji i jej prawidłowy przebieg.
4. Organizator zastrzega sobie prawo do przedłużenia Promocji.
5. W sprawach nieuregulowanych w Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
6. Słowniczek pojęć i definicji dotyczących usług reprezentatywnych, wynikających z rozporządzenia Ministra Rozwoju i Finansów z dnia 14 lipca 2017 r. w sprawie wykazu usług reprezentatywnych powiązanych z rachunkiem płatniczym, dostępny jest na stronie www.santander.pl/PAD oraz w placówkach banku.