

## REGULAMIN PROMOCJI mOkazje na portalu Facebook

### I. Informacje ogólne

1. Promocja mOkazje (dalej „**Promocja**”) polega na stworzeniu przez mBank platformy do udostępniania Klientom ofert mBanku i ofert Partnerów. W ramach Promocji, Partnerzy oraz mBank będą udostępniać swoje oferty, przeznaczone dla Klientów.

**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 0000025237, 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 złote, którego działalność podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego utworzony na mocy uchwały Rady Ministrów nr 99 z 20.06.1986 r. (dalej „**mBank**”).

2. Przedsiębiorcy wymienieni w „Szczegółach” warunków danej oferty, o których mowa w pkt II ppkt. 7 (dalej „**Partnerzy**”) współpracują z mBankiem w celu umożliwienia organizacji Promocji i są oferentami w odniesieniu do swoich ofert zamieszczanych na platformie udostępnianej przez mBank.
3. Celem Promocji jest zachęcanie Klientów do korzystania z usług i produktów znajdujących się w ofercie mBanku, polegające na promowaniu płatności bezgotówkowych dokonywanych z wykorzystaniem kart płatniczych mBanku lub innych urządzeń płatniczych i mających za przedmiot transakcje dokonywane na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie Promocji mOkazje na portalu Facebook (dalej „Regulamin”).
4. mBank przeprowadza Promocję za pośrednictwem dedykowanej do tego celu Aplikacji informatycznej mBanku udostępnianej Klientom za pośrednictwem internetowego portalu społecznościowego Facebook w sieci internet pod adresem [www.facebook.com](http://www.facebook.com) (dalej odpowiednio jako „**Aplikacja**” i „**Facebook**”) oraz strony internetowej [www.mbank.pl](http://www.mbank.pl) (dalej „**strona internetowa mBanku**”).
5. mBank jest administratorem danych osobowych Uczestników Promocji w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 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 oraz danych pobieranych z portalu Facebook, w tym informacji o nazwie użytkownika oraz upodobaniach („likes”), jak również danych stanowiących profil Uczestników Promocji w celu przeprowadzenia Promocji oraz dokonania zwrotów Uczestnikom Promocji lub rozliczenia innych korzyści określonych w szczegółach ofert kierowanych przez mBank do Uczestników Promocji. Informacja o rodzaju i zakresie przetwarzanych przez mBank danych pochodzących z założonego przez Klienta konta na portalu Facebook, dostępna jest w momencie Instalacji aplikacji na portalu Facebook.
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. mBank i Partnerzy, jako niezależni administratorzy danych osobowych, oświadczają, że przetwarzane dane osobowe będą wykorzystywane wyłącznie w ramach i na potrzeby – odpowiednio – korzystania z Aplikacji, 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. Przez wybranie odpowiedniej opcji, w trakcie rejestracji w Promocji Klient wyraża zgodę na:
  - a) uzyskanie i przetwarzanie przez mBank jego danych osobowych pochodzących z założonego przez niego konta na portalu Facebook oraz pochodzących z systemów bankowych mBanku,
  - b) przekazywanie przez mBank 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 przyznanych Klientowi korzyści.

Podanie danych i wyrażenie zgody jest dobrowolne, jednak uzyskiwanie, przetwarzanie i przekazywanie tych danych jest niezbędne dla mBank do celu obsługi Klienta w czasie korzystania z Promocji.

10. Aby zostać Uczestnikiem Promocji Klient powinien dokonać rejestracji w Promocji z poziomu Aplikacji na formularzu udostępnionym przez mBank. Rejestracja jest możliwa po zainstalowaniu Aplikacji.
11. Jeżeli Uczestnik Promocji odinstaluje Aplikację, mBank nie będzie kontynuować przetwarzania danych osobowych Klienta na potrzeby Promocji, a tym samym przedstawiać Klientom ofert w Promocji oraz przekazywać Moneyback o którym mowa w pkt II ppkt 8.

Odinstalowanie Aplikacji nie oznacza wycofania zgody, o której mowa w ppkt 9 powyżej. W celu wycofania tej zgody i usunięcia danych Klient musi złożyć stosowną dyspozycję za pośrednictwem mLinii pod numerem telefonu 801 300 800 lub 42 6 300 800 bądź na piśmie, co oznacza rezygnację z Promocji.

12. mBank 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.
13. Promocja organizowana jest na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

## **II. Warunki Uczestnictwa w Promocji:**

1. Udział w Promocji mogą wziąć Klienci mBanku określeni w ppkt 2, będący użytkownikami Aplikacji na portalu Facebook. Aplikacja na portalu Facebook umożliwia otrzymywanie przez Klientów ofert oraz zarządzanie ofertami poprzez ich wybieranie, dzielenie się nimi z innymi użytkownikami portalu Facebook, zdobywanie ofert oraz monitorowanie stanu ich realizacji a także otrzymywanie Moneyback o którym mowa w pkt II ppkt 8.
2. Klientami mBanku mogącymi wziąć udział w Promocji są posiadacze Rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowego prowadzonego na zasadach określonych w Regulaminie otwierania i prowadzenia rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych w mBanku (dalej „Rachunek”).
3. mBank udostępnia informację o typach Rachunków wskazanych w ppkt 2 powyżej za pośrednictwem strony internetowej mBanku lub za pośrednictwem mLinii. Zmiana typów rachunków, których posiadanie uprawnia do udziału w Promocji następuje z ważnych powodów w trybie określonym w pkt IX. Modyfikacja typów Rachunków wskazanych w ppkt 2 powyżej powodująca brak możliwości dalszego udziału w Promocji przez Klientów mBanku będących ich posiadaczami, skutkuje wyłączeniem tych Klientów mBanku z udziału w Promocji z dniem wejścia modyfikacji w życie. Zakończenie udziału w Promocji wskutek dokonania zmiany o której mowa w niniejszym punkcie, nie ogranicza uprawnień Klientów mBanku do skorzystania z ofert wykorzystanych przed dniem jej zakończenia przez Uczestników Promocji zgodnie z niniejszym regulaminem.

4. Aby wziąć udział w Promocji, Klient mBanku musi w trakcie jej trwania, tj. w okresie podanym w szczegółach danej oferty spełnić łącznie poniższe warunki:
  - a. posiadać aktywne konto na portalu Facebook zgodnie z regulaminami i warunkami tego portalu,
  - b. zainstalować Aplikację, zarejestrować się w Promocji w Aplikacji na portalu Facebook, wykorzystywać ją zgodnie z przeznaczeniem oraz nieodinstalowywać Aplikacji w trakcie trwania Promocji a w trakcie rejestrowania się w Promocji w Aplikacji na portalu Facebook posiadać Rachunek prowadzony przez mBank jako rachunek do otrzymywania Moneyback o którym mowa w pkt II ppkt 8
  - c. złożyć oświadczenie o akceptacji niniejszego Regulaminu,
  - d. zapoznać się z warunkami danej oferty,
  - e. zgłosić chęć wykorzystania oferty otrzymanej za pośrednictwem Aplikacji na portalu Facebook przed dokonaniem transakcji w ramach oferty, przez kliknięcie na ikonę o nazwie „Wybierz”, z zastrzeżeniem pkt II ppkt 6 poniżej
  - f. dokonać zakupu w punktach dystrybucji Partnerów wskazanych w szczegółach wybranej oferty,
  - g. zapłacić za dokonane zakupy przelewem z Rachunku (dalej „przelew”), aktywną kartą debetową wydaną do Rachunku, kartą kredytową dla osób fizycznych wydaną na podstawie umowy zawartej pomiędzy Klientem a mBankiem (dalej „karta”) lub innym urządzeniem płatniczym wydanym przez mBank z wyłączeniem kart przedpłaconych i kart wydanych do rachunków prowadzonych w walutach innych niż złoty polski.
5. Lista urzędzeń płatniczych, których użycie kwalifikuje Klienta do wypłacenia zwrotu za dokonanie płatności w punkcie Partnera jest określona w warunkach oferty, dostępnych po kliknięciu ikony „Szczegóły”.
6. Bank może samodzielnie zarekomendować ofertę Klientowi - wówczas Klient nie musi spełnić warunku opisanego w pkt II ppkt 4 lit. e. Informacja o braku konieczności zgłaszania przez Klienta chęci wykorzystania oferty będzie każdorazowo wskazana w warunkach danej oferty.
7. Uczestnik Promocji potwierdza zapoznanie się z warunkami tej oferty przed jej wyborem i zaakceptowanie tych warunków. Warunki danej oferty są dostępne w Aplikacji na portalu Facebook poprzez kliknięcie w ikonę o nazwie „Szczegóły” przy danej ofercie.
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 dokonanie transakcji bezgotówkowej przy użyciu przelewu, karty lub innego urządzenia płatniczego wydanego przez mBank, o której mowa w ppkt 4 lit. g., z zastrzeżeniem pkt V ppkt 5 i 9 oraz pkt V ppkt 11.
9. Aktualna lista ofert dostępnych dla danego Klienta jest widoczna w ekranach Aplikacji dostępnej na portalu Facebook.
10. Rejestrując się w Aplikacji Uczestnik Promocji, poprzez wybór odpowiedniej opcji, oznaczonej jako „dalej”, wyraża zgodę na otrzymywanie komunikatów związanych z korzystaniem z Aplikacji oraz może wyrazić zgodę na otrzymywanie komunikatów związanych z ofertami drogą elektroniczną, w postaci SMS, e-mail oraz komunikatów na portalu Facebook. Uczestnik Promocji może zrezygnować z otrzymywania wybranych rodzajów komunikatów poprzez wycofanie zgody na ich otrzymywanie w Aplikacji na portalu Facebook. Aktualna lista rodzajów komunikatów, do których Klient może cofnąć zgodę zamieszczona jest w Aplikacji dostępnej na portalu Facebook. Wyłączenie wszystkich rodzajów komunikatów jest możliwe przez odinstalowanie Aplikacji i rezygnację z udziału w Promocji.
11. Udział w Promocji jest dobrowolny. Uczestnik Promocji może w każdej chwili, nieodpłatnie, ze skutkiem natychmiastowym zrezygnować z Promocji. Rezygnacja z Promocji następuje przez odinstalowanie Aplikacji oraz wycofanie zgody zgodnie z pkt I ppkt 9 i nast.

12. Osoba, która przystąpiła do Promocji („**Uczestnik**” lub „**Uczestnik Promocji**”) jest związana warunkami niniejszego Regulaminu od momentu przystąpienia.

#### **IV. Czas trwania Promocji**

1. Promocja rozpoczyna się w dniu 26 kwietnia 2013 r. i trwa do dnia jej zakończenia.
2. Zakończenie Promocji może nastąpić w przypadku zmiany oferty mBanku 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 Serwisu Transakcyjnego 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. mBank poinformuje o zakończeniu Promocji nie później niż 14 dni przed dniem jej zakończenia za pośrednictwem strony internetowej mBanku i strony internetowej służącej do instalacji Aplikacji na portalu Facebook. Zakończenie Promocji nie wpływa na prawa do Moneyback lub do innej korzyści, nabytego przez Uczestników Promocji w okresie jej trwania.
4. mBank jest uprawniony do czasowego zawieszenia Promocji w przypadku przeprowadzania prac modernizacyjnych, aktualizacji oraz regularnych konserwacji technicznych systemu, w tym serwisu transakcyjnego obsługującego rachunki lub karty biorące udział w Promocji. mBank przekazuje informację o terminach dokonywania modernizacji, aktualizacji lub regularnych konserwacji technicznych za pośrednictwem:
  - 1) strony internetowej mBanku;
  - 2) strony internetowej służącej do instalacji Aplikacji na portalu Facebook

W przypadku modernizacji, aktualizacji lub konserwacji powstałych z przyczyn niezależnych od mBanku, mBank 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 mBank nie zapewnia całodobowego korzystania z rachunków lub kart albowiem niektóre lub wszystkie funkcjonalności rachunków lub kart płatniczych 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 mBanku za zawinione przez mBank 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, o których mBank poinformował zgodnie z niniejszym regulaminem, ograniczenia w korzystaniu z rachunku lub karty za pośrednictwem danego kanału dostępu uznaje się za niezawinione przez mBank.

#### **V. 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 mBank, bezgotówkowo w złotych polskich.
2. Za transakcje podlegające Promocji uznaje się transakcje bezgotówkowe wykonane przez Uczestnika Promocji spełniające łącznie wszystkie poniższe warunki:

- a) Uczestnik Promocji przed dokonaniem transakcji zgłosi chęć wybrania oferty poprzez kliknięcie przycisku „Wybierz” dla danej oferty, chyba, że oferta została Klientowi zarekomendowana przez Bank zgodnie z pkt II ppkt 6
  - b) transakcja zostanie dokonana przelewem, kartą lub innym urządzeniem płatniczym o których mowa w pkt II ppkt 4 lit. g)
  - c) transakcja spełnia warunek określony każdorazowo dla każdej z ofert otrzymanych i wybranych przez Uczestnika Promocji oraz opisanych w Aplikacji po kliknięciu na ikonę o nazwie „Szczegóły”.
3. Moneyback jest należny i wypłacany Uczestnikom Promocji po spełnieniu łącznie następujących warunków:
- a) wybraniu oferty w Aplikacji chyba, że oferta została zarekomendowana Klientowi przez Bank zgodnie z pkt II ppkt 6
  - b) dokonaniu transakcji, o których mowa w ppkt 2 powyżej;
  - c) zaksięgowaniu przez mBank transakcji, o których mowa w ppkt 2 powyżej;
  - d) nieodinstalowania Aplikacji do dnia wypłacenia Moneyback za daną transakcję,
  - e) posiadania Rachunku w dniu wypłacenia Moneyback za daną transakcję.
4. W ramach Promocji publikowane są wybrane oferty Partnerów Promocji. Klient może zapoznać się z warunkami każdej oferty dostępnej w Promocji za pośrednictwem Aplikacji.
5. Jeżeli Klient otrzymał tę samą ofertę o identycznych parametrach i od tego samego Partnera jednocześnie poprzez Serwis Transakcyjny, Aplikację Mobilną i Aplikację mOkazje na Facebook zgodnie z regulaminem promocji mOkazje na portalu Facebook, to wybranie takiej oferty w którymkolwiek z tych kanałów, tj. w Serwisie Transakcyjnym, Aplikacji Mobilnej lub w Aplikacji mOkazje na Facebook powoduje równoczesne wygaśnięcie drugiej i wiąże się z uzyskaniem uprawnienia do jednokrotnego naliczenia korzyści dla Klienta z tytułu skorzystania z takiej oferty. Oferta wygaśnięta 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 zakupów.
7. mBank jest uprawniony do prezentowania wybranych ofert wybranym przez mBank Klientom.
8. W ramach Aplikacji Klient może otrzymać ofertę specjalną, tzw. ofertę do zdobycia, oznaczoną w odpowiedni sposób w Aplikacji. By otrzymać tzw. ofertę do zdobycia, Klient musi spełnić warunki odblokowania oferty opisane w jej warunkach udostępnianych po kliknięciu na ikonę o nazwie „Chcę zdobyć. Pokaż szczegóły” lub „Zdobywasz mOkazję. 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 mBank na Rachunek eKonto klienta. mBank umożliwia także otrzymanie Moneyback na rachunek IzzyKonto dla klientów nie posiadających rachunku eKonto. W przypadku posiadania przez klienta więcej niż jednego rachunku eKonto, zwrot realizowany będzie na rachunek wskazany przez klienta w trakcie rejestracji. 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 mBank informacji o dokonaniu częściowego lub całościowego zwrotu zakupionego towaru lub rezygnacji z usług, 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 Aplikacji 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 mBank za pośrednictwem strony internetowej mBanku. W odniesieniu do zmiany katalogu przeglądarek internetowych wskazanych przez mBank o którym mowa w zdaniu poprzednim zapisy dot. informowania o zmianie niniejszego Regulaminu stosuje się odpowiednio.

## **VI. Prawa i obowiązki Organizatora**

1. mBank zobowiązuje się powiadamiać Uczestników o przebiegu Promocji, w szczególnych przypadkach lub przypadkach określonych niniejszym Regulaminem na stronie internetowej mBanku.
2. Uczestnik podlega wykluczeniu z udziału w Promocji przez Komisję ds. Promocji powołaną przez mBank, jeżeli naruszy postanowienia niniejszego Regulaminu lub:
  - a) prowadzi działania zmierzające do usuwania lub obchodzenia technicznych zabezpieczeń informatycznych programów komputerowych mBanku lub Partnerów, w tym usuwanie lub zmieniać lub zmienia kody Aplikacji,
  - b) prowadzi działania godzące w wizerunek mBanku, w tym przez wykorzystaniem znaków towarowych lub innych oznaczeń mBanku bądź jego produktów lub usług bez jego zgody,
  - c) przestanie spełniać warunki udziału w Promocji.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.
3. mBank 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.
4. mBank zobowiązuje się do bieżącego nadzorowania ryzyka wystąpienia konfliktów interesów pomiędzy mBankiem a pracownikami mBanku lub Klientami mBanku w związku z przebiegiem Promocji

## **VII. Zablokowanie dostępu do Aplikacji na portalu Facebook i Uczestnictwa w Promocji:**

Dostęp do Aplikacji zostaje zablokowany a Uczestnik Promocji podlega wykluczeniu z udziału w Promocji jeżeli poweźmie informację o próbie wykorzystania lub wykorzystaniu przez Uczestnika Promocji Aplikacji do uzyskania nieuprawnionych korzyści, w tym przekraczających kwotę o której mowa w pkt V ppkt 9 lub uzyskania korzyści przez osoby niebędące Uczestnikami Promocji. W razie podejrzenia naruszenia przepisów prawa karnego mBank jest uprawniony do skierowania w ww. przypadkach stosownego zawiadomienia do organów ścigania.

## VIII. Reklamacje

1. Reklamacje związane z Uczestnictwem w Promocji, Uczestnik może składać pisemnie drogą korespondencyjną na adres: mBank, Bankowość Detaliczna mBanku SA, Wydział Obsługi Klientów, Skrytka Poczтовая 2108, 90-959 Łódź z dopiskiem „Moneyback za zakupy internetowe”, w placówkach MultiBanku, pocztą elektroniczną na adres kontakt@mbank.pl lub poprzez zgłoszenie ich na mLinie pod numerem telefonu:
  - a) 42 6300 800 - numer ten dostępny jest z dowolnego miejsca na świecie z numerem kierunkowym Polski: +48 42 6300 800
  - b) 801 300 800 - numer dostępny dla telefonów stacjonarnych w całej Polsce, opłata jak za połączenie lokalne wg taryfy TP S.A.
  - c) 783 300 800 - numer dostępowy dla użytkowników telefonii komórkowej, zgodnie z opłatą przewidzianą przez operatora sieci komórkowej wg. aktualnego cennika
  - d) 6913 62265 (czyli 6913 mBank) - numer dostępowy dla użytkowników telefonii komórkowej, zgodnie z opłatą przewidzianą przez operatora sieci komórkowej wg. aktualnego cennika
  - e) 3000 - numer dostępowy dla posiadaczy telefonii mBank mobile
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 mBank, 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 lipca 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. W przypadku reklamacji dotyczącej innej niż Moneyback korzyści oferowanej przez Partnera, mBank przekazuje reklamację Partnerowi którego oferty reklamacja dotyczy jednocześnie informując Uczestnika Promocji o przekazaniu reklamacji i wskazując dane tego Partnera. Odpowiedzialność za terminowość i wynik postępowania reklamacyjnego w takim przypadku ponosi Partner, którego oferty reklamacja dotyczy.
6. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie nie przekraczającym 30 dni od daty ich wpływu do mBanku. W sprawach szczególnie trudnych, wymagających współpracy kilku właściwych merytorycznie jednostek organizacyjnych mBanku lub gdy istnieje konieczność:
  - a) uzyskania dodatkowych informacji od osób trzecich;
  - b) uzyskania od Klienta dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów;
  - c) dokonania weryfikacji lub pozyskania danych z systemu informatycznego mBanku;
  - d) przekazania Reklamacji do podmiotu zewnętrznego powiązanego z produktem, albo wystąpienia określonego zdarzenia związanego z Reklamacją w czasie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania Reklamacji dopuszcza się możliwość wydłużenia terminu rozpatrywania Reklamacji.
7. Wydłużenie terminu, o którym mowa w ppkt 6 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 Klienta i skutkowałoby koniecznością wznowienia procesu reklamacyjnego.

8. Klient 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.
9. 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 mBank. mBank wznowi postępowanie reklamacyjne po otrzymaniu dokumentu potwierdzającego zakończenie postępowania przez organ administracji państwowej lub wymiaru sprawiedliwości.
10. W przypadku uznania Reklamacji za uzasadnioną, mBank naprawia szkodę zgodnie z przepisami prawa.
11. O wyniku postępowania reklamacyjnego Uczestnik Promocji zostanie powiadomiony z zachowaniem formy złożenia reklamacji, lub w formie zgodnej ze złożoną przez siebie dyspozycją.
12. W przypadku nieuwzględnienia reklamacji lub rozpatrzenia reklamacji niezgodnie z żądaniem Uczestnika Promocji, może on zwrócić się do mBanku o ponowne rozpatrzenie reklamacji w terminie 14 dni od daty otrzymania odpowiedzi na reklamację.
13. 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.
14. Uczestnik Promocji ma prawo zwrócenia się o pomoc do:
  - a) Organizacji konsumenckich (Miejscowy lub Powiatowy Rzecznik Konsumenta),
  - b) Arbitra Bankowego przy Związku Banków Polskich.
15. mBank S.A. podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.

## **IX. Postanowienia końcowe**

1. Instalując Aplikację Klient akceptuje niniejszy Regulamin.
2. Niniejszy Regulamin jest jedynym dokumentem określającym zasady Promocji na portalu Facebook.
3. mBank będzie dążyć do rozwiązywania wszelkich sporów powstałych na tle Regulaminu Promocji w sposób ugodowy, na drodze negocjacji. Nie ogranicza to prawa Uczestnika Promocji dochodzenia jego praw na drodze sądowej lub pozasądowej z pominięciem etapu negocjacji.
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 mBanku.
6. mBank może dokonywać zmian Regulaminu z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
  - a) wprowadzenie nowych lub zmianę powszechnie obowiązujących przepisów prawa albo regulacji korzystania z portalu Facebook wydawanych przez jego administratorów, dotyczących usług świadczonych przez mBank 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 mBank na podstawie niniejszego Regulaminu;
  - c) dostosowanie produktów i usług świadczonych przez mBank na podstawie niniejszego Regulaminu do warunków rynkowych związanych z postępowaniem technicznym i informatycznym;
  - d) dostosowanie produktów i usług do zmian wprowadzanych w funkcjonującym w mBanku systemie informatycznym wpływającą na usługi świadczone przez mBank na podstawie niniejszego Regulaminu;
  - e) rozszerzenie lub zmianę funkcjonalności usług świadczonych przez mBank na podstawie niniejszego Regulaminu.
7. Zmienione warunki Regulaminu zostaną udostępnione Uczestnikom na 7 dni przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu za pośrednictwem strony mBanku lub strony Aplikacji na Facebook, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej. mBank równocześnie poinformuje Uczestników Promocji o zmianie regulaminu i jego udostępnieniu.