

Regulamin promocji mOkazje w Serwisie Transakcyjnym oraz Aplikacji Mobilnej mBanku



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 własne 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 i/lub Partnerów, polegające na promowaniu usług płatniczych w postaci transferów środków pieniężnych wychodzących lub przychodzących do mBanku, w tym płatności bezgotówkowych dokonywanych z wykorzystaniem urządzeń płatniczych mBanku i mających za przedmiot transakcje dokonywane na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie Promocji (dalej „Regulamin”).
4. mBank przeprowadza Promocję za pośrednictwem serwisu transakcyjnego mBanku dostępnego dla Klientów po zalogowaniu na stronie internetowej www.mbank.pl (dalej „**Serwis Transakcyjny**”) oraz aplikacji mobilnej mBanku możliwej do pobrania w oficjalnych sklepach internetowych Google Play (<https://play.google.com/store>) i AppStore (<https://itunes.apple.com/pl/genre/ios/id36?mt=8>) (dalej „**Aplikacja Mobilna**”).
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 w celu przeprowadzenia Promocji oraz dokonania zwrotów Uczestnikom Promocji lub rozliczenia innych korzyści określonych w szczegółach ofert kierowanych przez mBank 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. mBank 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 mBank danych Uczestników Promocji pochodzących z systemów bankowych mBanku w celu udziału w Promocji;
 - b) wyrazić zgodę na 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 korzyści przyznanych Klientowi w ramach Promocji.
10. 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.

Uczestnik Promocji może zrezygnować z udziału w Promocji poprzez cofnięcie zgody. W celu wycofania tej zgody i usunięcia danych Uczestnik Promocji musi: złożyć stosowną dyspozycję za pośrednictwem mLinii pod numerem telefonu 801 300 800 lub 42 6 300 800, albo na piśmie, bądź zaznaczyć odpowiednią opcję w Serwisie Transakcyjnym.

11. Od momentu wycofania zgody 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.
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 Banku określani w ppkt 2 poniżej, będący użytkownikami Serwisu Transakcyjnego, który umożliwia otrzymywanie przez Klientów ofert oraz zarządzanie ofertami poprzez ich wybieranie oraz 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 VII. Modyfikacja dodatkowych typów Rachunków, których posiadanie umożliwia udział w Promocji albo modyfikacja Rachunku 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 podpunkcie, 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) złożyć oświadczenia o wyrażeniu zgód wymaganych do udziału w Promocji oraz złożyć oświadczenie o akceptacji niniejszego Regulaminu,
 - b) posiadać Rachunek prowadzony przez mBank 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 Serwisu Transakcyjnego 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 mTransfer) (dalej „**przelewem**”), 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 i płatności typu mTransfer z Karty Kredytowej.
5. Lista urządzeń płatniczych, których użycie kwalifikuje Klienta 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 Klientowi - wówczas nie musi on spełnić warunku opisanego w pkt II ppkt 4 lit. d. Informacja o braku konieczności zgłaszania przez Klienta chęci wykorzystania oferty będzie każdorazowo wskazana w warunkach danej oferty.
7. Dokonując zakupu u Partnera lub zawierając umowę z Partnerem Uczestnik Promocji potwierdza zapoznanie się z warunkami tej oferty przed jej wyborem i zaakceptowanie tych warunków. Warunki danej oferty są dostępne w Serwisie Transakcyjnym 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 skorzystania z danej oferty (dalej „**Moneyback**”), wówczas Moneyback przyznawany jest za:

- a) dokonanie transakcji bezgotówkowej przy użyciu karty lub innego urządzenia płatniczego wydanego przez mBank, o której mowa w ppkt 4 lit. f), z zastrzeżeniem pkt IV ppkt 5 i 9 oraz pkt IV ppkt 11. albo
 - b) zawarcie Umowy z Partnerem zgodnie z warunkami danej oferty, z zastrzeżeniem pkt IV ppkt 5 i 9 oraz pkt IV ppkt 11.
9. Aktualna lista ofert dostępnych dla danego Klienta jest widoczna w ekranach zamieszczonych w sekcji mOkazje w Serwisie Transakcyjnym 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 26 kwietnia 2013 r. i trwa przez czas nieokreślony.
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 oraz komunikatów w Serwisie Transakcyjnych. 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 obsługującego rachunki lub karty biorące udział w Promocji, w tym Serwisu Transakcyjnego oraz Aplikacji Mobilnej. mBank przekazuje informację o terminach dokonywania modernizacji, aktualizacji lub regularnych konserwacji technicznych za pośrednictwem strony internetowej mBanku. 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, w tym Serwisu Transakcyjnego oraz Aplikacji Mobilnej, 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.

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 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) 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 Serwisie Transakcyjnym w sekcji mOkazje 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 Serwisie Transakcyjnym lub Aplikacji Mobilnej;; chyba, że oferta została zarekomendowana Klientowi 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;
 - e) zaksięgowaniu przez mBank transakcji, o których mowa w ppkt 2 powyżej;
4. W ramach Promocji publikowane są wybrane oferty Partnerów Promocji. Klient może zapoznać się z warunkami każdej oferty dostępnej w Promocji za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego oraz Aplikacji Mobilnej.
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 jedнокrotnego naliczenia korzyści dla Klienta 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 tożsamych 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. mBank jest uprawniony do samodzielnego określania kryteriów prezentacji ofert.
8. W ramach Promocji Klient może otrzymać ofertę specjalną, tzw. ofertę do zdobycia, oznaczoną w odpowiedni sposób w Serwisie Transakcyjnym lub Aplikacji Mobilnej. 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 „Zdobysz 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 Klienta, 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 mBank 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 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.

V. 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. 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 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 usiłuje zmieniać lub zmienia kody Serwisu Transakcyjnego lub Aplikacji Mobilnej
 - 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

VI. Zablokowanie dostępu do Uczestnictwa w Promocji:

Dostęp do Promocji zostaje zablokowany, a Uczestnik Promocji podlega wykluczeniu z udziału w Promocji jeżeli poweźmie informację o próbie wykorzystania lub wykorzystaniu przez Uczestnika Promocji do uzyskania nieuprawnionych korzyści, w tym przekraczających kwotę o której mowa w pkt IV 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.

VII. 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.

VIII. Postanowienia końcowe

1. Akceptując zgody o których mowa w pkt I ppkt X Klient jednocześnie akceptuje niniejszy Regulamin
2. Niniejszy Regulamin jest jedynym dokumentem określającym zasady Promocji w Serwisie Transakcyjnym oraz Aplikacji Mobilnej.
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 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 wynikających z postępu technicznego i informatycznego;
 - 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. Lista partnerów Promocji dostępna jest w sekcji mOkazje w Serwisie Transakcyjnym oraz Aplikacji Mobilnej.
8. Lista partnerów Promocji ulega zmianie w przypadku dopisania lub odpisania przez mBank albo zmiany nazwy Partnera wpisanego na liście. Informacja o zmianie listy partnerów jest przekazywana za pośrednictwem Serwisu Transakcyjnego lub Aplikacji Mobilnej.
9. Zmienione warunki Regulaminu zostaną udostępnione Uczestnikom na 7 dni przed wejściem w życie zmienionego Regulaminu za pośrednictwem strony mBanku, chyba że bezwzględnie obowiązujące przepisy stanowią inaczej. mBank równocześnie poinformuje Uczestników Promocji o zmianie regulaminu i jego udostępnieniu.