



ING Bank Śląski S.A.
ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice
www.ing.pl



Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych

Obowiązuje od 5 maja 2022 roku

Spis treści

Rozdział I	3
Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II	5
Procedury obsługi kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego	5
Rozdział III	12
Bezpieczeństwo i ochrona danych użytkowników kart	12
Rozdział IV	13
Zasady oznakowania punktów handlowo-usługowych	13
Rozdział V	13
Zasady udostępniania i użytkowania elektronicznych urządzeń	13
Rozdział VI	15
Zasady udostępniania i użytkowania karty SIM	16
Rozdział VII	17
Zasady usuwania awarii lub serwisowania elektronicznych urządzeń	17
Rozdział VIII	18
Zasady udostępniania i użytkowania Aplikacji eTerminal od ING	18
Rozdział IX	20
Zasady świadczenia usług dodatkowych	20
A. Usługa Cashback.....	20
B. Usługa Blik.....	21
C. Usługa rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty	22
Rozdział X	23
Zasady udostępnienia serwisów internetowych ING eTerminal oraz ING POS	23
Rozdział XI	25
Postanowienia końcowe	25
Sposoby i terminy rozpatrywania reklamacji	25
Zmiany w Regulaminie i Tabeli Opłat i Prowizji.....	26
Inne postanowienia	27

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Regulamin ten określa szczegółowe zasady, na jakich ING Bank Śląski S.A. świadczy usługę obsługi i rozliczania transakcji płatniczych opłacanych kartami płatniczymi oraz innymi instrumentami płatniczymi.
2. Regulamin stanowi integralną część Umowy w zakresie obsługi i rozliczania transakcji płatniczych opłacanych kartami płatniczymi oraz innymi instrumentami płatniczymi.
3. Postanowienia zawarte w Regulaminie są wiążące dla usług określonych w Umowie, które wybrał Akceptant i dla których został pozytywnie zweryfikowany w Banku i Organizacjach płatniczych.

§ 2

1. Niektóre pojęcia w Regulaminie mają specjalne znaczenie. Poniżej znajdują się objaśnienia:
 - 1) **Akceptant** – klient Banku, który zawiera umowę z Bankiem, aby przyjmować płatności przy użyciu kart płatniczych oraz innych instrumentów płatniczych za towary i usługi oferowane w punkcie handlowo-usługowym;
 - 2) **administrator ING eTerminal lub ING POS** – użytkownik serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS mający dostęp do funkcji, które umożliwiają administrowanie usługą w zakresie Umowy zarejestrowanej w tym serwisie. Rolę administratora pełni:
 - a) Akceptant wskazany w Umowie jako prowadzący działalność gospodarczą albo
 - b) osoba uprawniona do reprezentowania Akceptanta, zgodnie z dokumentami rejestrowymi przedłożonymi w Banku;
 - 3) **Aplikacje eTerminal od ING (Aplikacja)** – aplikacja udostępniona przez Bank do obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych na urządzeniu własnym Akceptanta; Akceptant pobiera ze sklepu Google Play Aplikację eTerminal od ING do przyjmowania płatności do 100 PLN oraz dodatkową Aplikację eTerminal PIN PAD, która służy do zatwierdzania kodem PIN karty płatniczej płatności powyżej 100 PLN;
 - 4) **autoryzacja** – potwierdzenie w czasie rzeczywistym na rachunku bankowym użytkownika karty lub użytkownika Blik, że są dostępne niezbędne środki wymagane dla realizacji transakcji płatniczych;
 - 5) **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna;
 - 6) **dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od pracy Banku;
 - 7) **elektroniczne urządzenie** – fizyczne urządzenie, które Bank udostępnia Akceptantowi do obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych;
 - 8) **ING Business Centre** – centrum wsparcia telefonicznego Banku;
 - 9) **karta płatnicza (karta)** – karta płatnicza, która identyfikuje bank-wydawcę i uprawnionego użytkownika; karta może mieć różną postać; za kartę uważa się też dane, takie jak numer karty i data ważności, pozwalające użytkownikowi zainicjować transakcje kartą debetową lub kredytową; uprawnia ona do zapłaty w terminalu płatniczym lub wypłaty gotówki;
 - 10) **Komunikat** – komunikat dla Akceptanta określony w *Regulaminie obsługi i rozliczania przez Bank*

transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych. Bank udostępnia Komunikat na swojej stronie internetowej www.ing.pl/terminale w Centrum pomocy lub w serwisie internetowym ING eTerminal lub serwisie internetowym ING POS. Komunikat ma charakter informacyjny;

- 11) **konto administratora** - indywidualne konto w serwisie internetowym ING eTerminal lub serwisie internetowym ING POS, które Bank zakłada i modyfikuje na użytek administratora ING eTerminal lub ING POS;
- 12) **odpowiedź autoryzacyjna** - pozytywna lub negatywna odpowiedź Wydawcy lub Organizacji płatniczych, którą Bank przekazał Akceptantowi; także odpowiedź Banku, która informuje, że nie akceptuje on karty i (lub) instrumentu płatniczego danej Organizacji, przekazana przez terminal płatniczy;
- 13) **opłata za udostępnienie terminala płatniczego** - miesięczna opłata, którą ponosi Akceptant za korzystanie z terminala płatniczego;
- 14) **Organizacje płatnicze** - Visa oraz Mastercard, czyli organizacje, które zrzeczają wydawców i instytucje świadczące usługi w procesie obsługi wydawanych przez siebie kart płatniczych;
- 15) **Program Wsparcia Obrotu Bezgotówkowego (PWOB)** - wspólna inicjatywa podmiotów rynku finansowego, które uczestnicząc w krajowym rynku płatności kartowych, tj. Wydawców, Agentów rozliczeniowych, Organizacji płatniczych, która jest wspierana przez Związek Banków Polskich oraz administrację publiczną; Bank jest uczestnikiem PWOB;
- 16) **PSP** - Polski Standard Płatności Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością;
- 17) **punkt handlowo-usługowy** - fizyczny lokal lub miejsce wykonywania działalności przez Akceptanta, zwany również jednostką organizacyjną, w którym znajduje się terminal płatniczy i inicjowana jest transakcja płatnicza;
- 18) **potwierdzenie transakcji** - potwierdzenie wykonania transakcji, które drukuje terminal płatniczy lub metoda przekazania potwierdzenia transakcji, która jest dostępna w Aplikacji eTerminal od ING; zawiera ono informację o transakcji i jej statusie dla użytkownika karty;
- 19) **Regulamin** - *Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych*;
- 20) **serwis internetowy ING eTerminal** - usługa elektroniczna Banku, która warunkuje świadczenie obsługi i rozliczania przez Bank transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych i umożliwia Akceptantowi sprawdzenie informacji o transakcjach na eTerminalu od ING, które przeprowadził; umożliwia aktywację i dezaktywację Aplikacji eTerminal od ING na urządzeniach Akceptanta oraz administrowanie usługą w zakresie Umowy, może występować w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi;
- 21) **serwis internetowy ING POS** - usługa elektroniczna Banku związana ze świadczeniem obsługi i rozliczania przez Bank transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych, która umożliwia Akceptantowi sprawdzenie informacji o transakcjach na elektronicznym urządzeniu, które przeprowadził; może występować w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi;
- 22) **Sklep Google Play (Sklep)** - internetowy sklep, który umożliwia Akceptantowi pobranie Aplikacji eTerminal od ING;
- 23) **System Blik** - system zarządzany przez PSP; umożliwia przeprowadzanie i rozliczanie transakcji Blik;
- 24) **Tabela Opłat i Prowizji** - wiążąca Akceptanta *Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego S.A. do umowy w zakresie obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych*, która wskazuje wysokość opłat i prowizji, określa ją Komunikat dla usługi obsługi i rozliczania przez Bank transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych;
- 25) **terminal płatniczy** - elektroniczne urządzenie lub Aplikacja płatnicza eTerminal od ING lub zbiór procedur, które umożliwiają akceptację i przetwarzanie transakcji płatniczych;
- 26) **transakcja Blik obciążeniowa** - transakcja, w której użytkownik Blik płaci za zakupy w punkcie

handlowo-usługowym Akceptanta za pomocą aplikacji Blik, a pieniądze przepływają z rachunku rozliczeniowego użytkownika Blik na rachunek rozliczeniowy Akceptanta;

- 27) **transakcja Blik uznaniowa (Zwrot)** - transakcja odwrotna do transakcji Blik obciążeniowej, polega ona na tym, że pieniądze przepływają z rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy użytkownika Blik;
- 28) **transakcja Blik** - transakcja Blik obciążeniowa oraz transakcja Blik uznaniowa;
- 29) **transakcja płatnicza obciążeniowa** - transakcja płatnicza, w której użytkownik płaci kartą za zakupy w punkcie handlowo-usługowym Akceptanta, a pieniądze przepływają z rachunku rozliczeniowego użytkownika karty na rachunek rozliczeniowy Akceptanta;
- 30) **transakcja płatnicza uznaniowa (Zwrot)** - transakcja płatnicza odwrotna do transakcji płatniczej obciążeniowej; polega ona na tym, że pieniądze przepływają z rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy użytkownika karty;
- 31) **transakcja płatnicza** - transakcja płatnicza, w której użytkownik karty płaci kartą za zakupy w punkcie handlowo-usługowym Akceptanta; transakcja płatnicza może być obciążeniowa lub uznaniowa;
- 32) **Umowa** - umowa w sprawie współpracy w zakresie obsługi i rozliczania transakcji płatniczych opłacanych kartami płatniczymi oraz innymi instrumentami płatniczymi, którą zawarli Akceptant i Bank;
- 33) **użytkownik ING eTerminal lub ING POS** - użytkownik serwisu internetowego ING eTerminal lub serwisu internetowego ING POS, któremu Administrator ING eTerminal lub ING POS zezwolił na dostęp do określonych funkcji i danych;
- 34) **użytkownik usług płatniczych** - użytkownik karty płatniczej, użytkownik aplikacji Blik, jednocześnie osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, mająca zdolność do czynności prawnych - który jest stroną transakcji płatniczej i dlatego dokonuje płatności;
- 35) **własne urządzenie Akceptanta** - smartfon, tablet lub inne własne urządzenie - które spełnia wymagania do zainstalowania Aplikacji eTerminal od ING, która służy do akceptacji i przetwarzania transakcji płatniczych;
- 36) **Wydawca** - bank-wydawca i właściciel karty płatniczej lub instrumentu płatniczego lub podmiot, który jest uczestnikiem Systemu Blik, udostępniający użytkownikowi Blik aplikację Blik.

Rozdział II

Procedury obsługi kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego

§ 3

-
1. Akceptant zobowiązuje się w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przyjmować płatności kartami płatniczymi wyłącznie w złotych zgodnie z postanowieniami Umowy, a zwłaszcza przestrzegać poniższych zasad:
 - 1) Zapłata za usługi lub towary może być przyjęta tylko kartami płatniczymi ważnymi na całym świecie lub w Polsce i w terminie ważności podanym na karcie.
 - 2) Do realizacji płatności mogą być przyjęte jedynie karty, które użytkownik karty podpisał, jeżeli na karcie jest miejsce na podpis. Jeżeli karta nie jest podpisana i nie jest to karta występująca tylko w postaci danych pozwalających użytkownikowi zainicjować transakcję kartą debetową lub

- kredytową, osoba przyjmująca zapłatę kartą płatniczą powinna poprosić użytkownika karty o jej podpisanie, a tożsamość zweryfikować na podstawie dokumentu tożsamości ze zdjęciem.
- 3) Zanim osoba przyjmująca zapłatę kartą płatniczą podaną przez użytkownika – z wyłączeniem postanowień wynikających z § 7 pkt 1 – przeprowadzi transakcję płatniczą, ma obowiązek każdorazowo zweryfikować kartę, to znaczy sprawdzić:
 - a) datę ważności karty;
 - b) logo Organizacji płatniczej;
 - c) czy na karcie nie widać śladów podrobienia lub przerobienia;
 - d) czy wytłoczone na karcie litery i cyfry, które powinny być umieszczone w jednej linii, nie są przemieszczone względem siebie;
 - e) czy cztery cyfry wydrukowane nad lub pod numerem karty (jeśli figurują na karcie) są zgodne z pierwszymi czterema cyframi numeru karty;
 - f) czy hologram (jeśli jest umieszczony na karcie) ma wzór właściwy dla Organizacji płatniczej i efekt trójwymiarowy oraz daje kolorowe refleksy świetlne, a jego krawędź nie daje się zacześć paznokciem;
 - g) czy na pasku wzoru podpisu nie widnieje słowo VOID, które oznacza, że karta jest nieważna;
 - h) czy karta jest podpisana oraz czy na pasku wzoru podpisu nie widać śladów usunięcia lub przerobienia podpisu, czy podpis nie jest zatarty lub rozmazany, a krawędź paska nie daje się zacześć paznokciem;
 - i) czy karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd karty nie budzi wątpliwości.
 - 4) Jeśli osoba przyjmująca zapłatę stwierdzi niezgodności w którymkolwiek z wyżej wymienionych elementów – powinna wstrzymać się od dalszej realizacji transakcji płatniczej i poprosić użytkownika karty o inną kartę płatniczą lub zapłatę gotówką.
 - 5) Osoba obsługująca transakcję płatniczą ma obowiązek:
 - a) upewnić się, czy potwierdzenie transakcji jest czytelne (czytelne powinny być wszystkie elementy wydruku wymienione w pkt 12 ppkt 2));
 - b) porównać 4 ostatnie cyfry numeru karty na wydrukowanym potwierdzeniu transakcji z numerem na karcie płatniczej. W przypadku kart elektronicznych numer karty płatniczej może nie być wydrukowany lub może być wydrukowana tylko jego część;
 - c) bezwzględnie unieważnić transakcję płatniczą, jeśli 4 ostatnie cyfry numeru karty na potwierdzeniu transakcji i na karcie nie będą się zgadzały (w przypadku uzyskania autoryzacji dla transakcji płatniczej).
 - 6) W przypadku kart płatniczych, których użytkownik karty weryfikowany jest na podstawie podpisu złożonego odręcznie na potwierdzeniu transakcji, osoba obsługująca transakcję płatniczą ma obowiązek:
 - a) sprawdzić podobieństwo podpisu złożonego na potwierdzeniu transakcji i podpisu na pasku do podpisu karty płatniczej oraz
 - b) sprawdzić, czy imię użytkownika karty znajdujące się na karcie zgadza się z płać posiadacza karty płatniczej.
 - 7) Osoba obsługująca transakcję płatniczą powinna wykonać wszelkie czynności sprawdzające, zanim wystąpi o autoryzację.
 - 8) Jeśli osoba obsługująca transakcję płatniczą stwierdzi niezgodności w porównywanych podpisach, transakcję musi unieważnić (także po uzyskaniu autoryzacji dla transakcji).
 - 9) Jeśli osoba obsługująca transakcję płatniczą ma jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące odręcznego podpisu, który złożył użytkownik karty na potwierdzeniu transakcji – powinna sprawdzić dokument ze zdjęciem stwierdzający tożsamość użytkownika karty. Nie ma ona prawa kopiować dokumentu tożsamości użytkownika karty. Jeżeli weryfikacja tożsamości użytkownika karty okaże się niemożliwa, osoba obsługująca transakcję płatniczą ma obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty (*Ustawa z dn. 19.08.2011 r. o usługach płatniczych, art. 59b*) i unieważnić transakcję (także po

- uzyskaniu autoryzacji dla transakcji) lub poprosić o zapłatę inną kartą lub gotówką.
2. Osoba obsługująca transakcję ma obowiązek zatrzymać kartę (nie dotyczy karty występującej tylko w postaci danych pozwalających użytkownikowi zainicjować transakcje kartą debetową lub kredytową) oraz skontaktować się z ING Business Centre i podać hasło „KOD 10”, aby otrzymać instrukcje, jak postąpić – jeśli:
 - 1) ocenia, że doszło do sytuacji niebezpiecznej lub zagrażającej życiu;
 - 2) ma jakiegokolwiek wątpliwości co do autentyczności karty płatniczej lub autentyczności podpisu złożonego na potwierdzeniu transakcji;
 - 3) osoba płacąca kartą zachowuje się podejrzanie lub nietypowo;
 - 4) kwota transakcji płatniczej jest wysoka (wysokość kwoty transakcji ustala indywidualnie Akceptant);
 - 5) istnieją jakiegokolwiek podejrzenia, że naruszono inne wymogi opisane w Regulaminie.Hasło „KOD 10” oznacza niebezpieczeństwo i brak możliwości jawnego przekazywania informacji.
 3. Osoba obsługująca transakcję płatniczą ma obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty kartą płatniczą, gdy (wystarczy, że wystąpi jedna z poniższych sytuacji):
 - 1) karta płatnicza jest nieważna;
 - 2) karta płatnicza została zastrzeżona;
 - 3) odpowiedź autoryzacyjna jest negatywna;
 - 4) nie można uzyskać autoryzacji transakcji płatniczej;
 - 5) podpis złożony na potwierdzeniu transakcji jest niezgodny z podpisem na pasku do podpisu karty płatniczej;
 - 6) użytkownik karty odmawia okazania dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego tożsamość w sytuacji, gdy zaistniała wątpliwość co do jego tożsamości;
 - 7) osoba obsługująca transakcję płatniczą stwierdzi, że kartą płatniczą posługuje się osoba nieuprawniona.
 4. Osoba obsługująca transakcję płatniczą nie może odmówić przyjęcia zapłaty kartą płatniczą z uwagi na wysokość kwoty transakcji płatniczych. Nie ma prawa również wprowadzać jakichkolwiek limitów, które by ograniczały użycie karty poniżej określonej kwoty.
 5. Osoba obsługująca transakcję płatniczą nie może dzielić kwoty do zapłaty za pojedynczy towar lub usługę na transakcje o mniejszej wartości opłacane tą samą kartą płatniczą, aby uniknąć wystąpienia o autoryzację łącznej kwoty transakcji płatniczej.
 6. Osoba obsługująca transakcję płatniczą ma prawo i obowiązek zatrzymać kartę płatniczą, jeśli terminal płatniczy wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania karty lub pracownik ING Business Centre telefonicznie polecił jej zatrzymać kartę. Wyjątkami - które zwalniają z tego obowiązku - jest zagrożenie życia lub zdrowia. W przypadku, gdy nie doszło do zatrzymania karty, osoba - która obsługuje transakcję płatniczą - ma obowiązek opisać zdarzenie i napisać, dlaczego nie zatrzymała karty. Opis powinna odesłać pocztą na adres siedziby Banku.
 7. Osoba, która zatrzymała kartę płatniczą, ma obowiązek:
 - 1) skontaktować się z Bankiem i poprosić o przesłanie protokołu zatrzymania karty płatniczej, a następnie wypełnić protokół;
 - 2) zniszczyć kartę płatniczą, to znaczy:
 - a) kartę z paskiem magnetycznym - przeciąć pionowo w połowie przez pasek magnetyczny;
 - b) kartę z paskiem magnetycznym i mikroprocesorem (chip) - przeciąć pionowo w połowie przez pasek magnetyczny i przeciąć chip na karcie;
 - 3) najpóźniej następnego dnia roboczego odesłać zniszczoną kartę i wypełniony protokół pocztą na adres siedziby Banku.
 8. Terminal płatniczy może wyświetlić osobie obsługującej transakcję płatniczą następujące odpowiedzi autoryzacyjne:
 - 1) akceptację przeprowadzanej transakcji;
 - 2) odmowę dokonania transakcji, m.in. gdy:

- a) środki na koncie użytkownika karty płatniczej są niewystarczające;
 - b) transakcja została odrzucona przez Wydawcę;
 - c) karta płatnicza została zastrzeżona przez Wydawcę;
 - d) karta płatnicza jest nieważna lub jest przeterminowana;
 - e) przekroczone zostały limity na karcie płatniczej, które ustawił samodzielnie użytkownik karty (np. w bankowości elektronicznej)
 - f) nieprawidłowy jest kod PIN w przypadku transakcji płatniczych z podpisem elektronicznym, jeżeli użytkownik karty wprowadził niewłaściwy PIN;
9. Na ekranie terminala płatniczego oraz na wydrukach z urządzenia są prezentowane odpowiednie komunikaty autoryzacyjne:
- 1) „SPRZEDAŻ” – oznacza, że Wydawca zgodził się na przeprowadzenie danej transakcji płatniczej;
 - 2) „ODMOWA” – oznacza, że Wydawca nie zgodził się na przeprowadzenie transakcji płatniczej. Może się zdarzyć np., że użytkownik karty nie ma chwilowo wystarczającej kwoty na swoim rachunku rozliczeniowym lub wartość transakcji przekracza limit środków, którymi użytkownik może dysponować za pomocą karty płatniczej. W takiej sytuacji osoba obsługująca transakcję powinna wyjaśnić klientowi, że Wydawca nie zgodził się na dokonanie płatności tą kartą płatniczą, zwrócić kartę klientowi i poprosić go o inną kartę lub gotówkę;
 - 3) „NIEPRAWIDŁOWY KOD PIN” – oznacza, że podczas transakcji z podpisem elektronicznym użytkownik karty wprowadził niewłaściwy PIN. Osoba obsługująca transakcję powinna wówczas powtórzyć transakcję płatniczą;
10. Gdy terminal płatniczy nie połączył się z centrum automatycznej autoryzacji Banku, na ekranie urządzenia pojawi się komunikat, który informuje o braku połączenia na terminalu. Osoba obsługująca transakcję powinna ponownie spróbować wykonać transakcję płatniczą. Jeśli próba zakończy się niepowodzeniem, należy poprosić użytkownika karty, aby zapłacił gotówką.
11. Osoba obsługująca transakcję płatniczą ma obowiązek dopilnować, aby użytkownik karty podpisał się na potwierdzeniu transakcji. Wyjątek stanowią sytuacje, gdy użytkownik karty zaakceptował transakcję płatniczą PIN-em.
12. Potwierdzenie transakcji jest uważane za nieważne w którejkolwiek z następujących sytuacji:
- 1) odręczny podpis użytkownika karty na potwierdzeniu transakcji (dla transakcji płatniczych niezatwierdzanych z użyciem PIN-u) nie zgadza się z podpisem na karcie płatniczej lub oba podpisy znacząco się różnią między sobą;
 - 2) na wydruku z terminala płatniczego przynajmniej jedna z poniższych informacji jest nieczytelna:
 - a) kwota transakcji płatniczej;
 - b) data transakcji płatniczej;
 - c) numer karty płatniczej (lub jego część, jeśli pozostała część została zamaskowana);
 - d) numer terminala płatniczego;
 - e) nazwa i pełny adres punktu handlowo-usługowego Akceptanta;
 - f) kod autoryzacji (tylko dla transakcji autoryzowanych);
 - 3) karta płatnicza nosi widoczne ślady podrobienia, przerobienia, zniszczenia lub nie ma charakterystycznych cech Organizacji płatniczych;
 - 4) podczas dokonywania transakcji płatniczej nastąpiły inne odstępstwa od Umowy z Bankiem. W takiej sytuacji osoba obsługująca transakcję płatniczą powinna unieważnić transakcję lub odmówić realizacji transakcji płatniczej uznaniowej.
13. Akceptant nie może dokonywać transakcji płatniczych kartami płatniczymi własnymi i członków swojej rodziny.

§ 4

1. Akceptantowi nie przysługuje zapłata za transakcje zrealizowane kartami płatniczymi innymi niż wymienione w Umowie.
2. Jeżeli Akceptant podejmuje się dostarczyć (przesłać) towar do miejsca, które wskazał użytkownik karty - odpowiada za utratę, ubytek, uszkodzenie przesyłki lub nieterminową dostawę od momentu, w którym wydał przesyłkę do przewoźnika, do momentu, w którym została ona dostarczona na miejsce przeznaczenia.
3. Jeżeli użytkownik karty płatniczej nie odbierze towaru osobiście w punkcie handlowo-usługowym, Akceptant zobowiązuje się, że po dostarczeniu towaru, będzie przechowywać potwierdzenie odbioru towaru i jak najszybciej dostarczy je na żądanie Banku, jeśli użytkownik karty płatniczej złożył reklamację. Akceptant odpowiada za przesyłkę do momentu jej dostarczenia użytkownikowi karty, zgodnie z postanowieniami pkt. 2. Potwierdzenie nadania przesyłki nie wystarczy, aby nie uznać reklamacji, którą użytkownik karty złożył do Wydawcy.

§ 5

1. Transakcje płatnicze uznaniowe mogą być realizowane tylko w przypadku zwrotu towaru (usługi). Realizuje się je tylko na kartę płatniczą, którą wcześniej zapłacono, oraz w wysokości, która nie przekracza kwoty na potwierdzeniu transakcji. Gdy karta płatnicza, którą wcześniej zapłacono straciła ważność lub została skradziona – osoba obsługująca transakcję może przeprowadzić transakcję płatniczą uznaniową na inną kartę płatniczą. Transakcje płatnicze uznaniowe powinny być uzasadnione oraz zgodne z postanowieniem § 3 pkt 13.
2. Osoba obsługująca terminal płatniczy może zrealizować transakcję płatniczą uznaniową, pod warunkiem że użytkownik karty okaże dowód sprzedaży w postaci potwierdzenia transakcji dokonanej tą samą kartą płatniczą u tego samego Akceptanta na kwotę nie mniejszą niż kwota planowanego Zwrotu.
3. Przy każdej transakcji płatniczej uznaniowej osoba obsługująca transakcję zobowiązuje się:
 - 1) wpisać na odwrocie potwierdzenia transakcji obciążeniowej, które zostało wydrukowane z urządzenia elektronicznego i które przedstawił użytkownik karty – słowo: "ZWROT", zwracaną kwotę i datę zwrotu;
 - 2) wykonać zwrot transakcji w Aplikacji eTerminal od ING, jeśli transakcja płatnicza obciążeniowa wykonana została w Aplikacji eTerminal od ING i użytkownik karty otrzymał potwierdzenie transakcji w postaci wiadomości e-mail lub QR Code lub inną metodą, którą Bank udostępnia w Aplikacji eTerminal od ING dla tego typu transakcji.
4. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie realizował na elektronicznym urządzeniu transakcji płatniczych uznaniowych do transakcji płatniczych obciążeniowych, które wcześniej zostały wykonane w Aplikacji eTerminal od ING.
5. Bank ma prawo zażądać od Akceptanta oryginału potwierdzenia przyjęcia transakcji dokonanej kartą płatniczą dla każdej transakcji, której kwotę Akceptant zwrócił, z wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z § 6.
6. Akceptant poprzez transakcję płatniczą uznaniową nie może realizować wypłaty nagrody oraz zwrotu niewykorzystanych żetonów w kasynach i salonach gier. Akceptant zobowiązuje się poinformować użytkownika karty przed dokonaniem transakcji płatniczych, że zwrot nie będzie możliwy.
7. Bank może obciążyć Akceptanta kosztami transakcji płatniczej uznaniowej, gdy przeprowadzenie tej transakcji spowoduje, że Bank poniesie dodatkowe koszty.
8. Gdy Akceptant nie zgadza się na zwrot towarów (rezygnację z usług), osoba obsługująca transakcję płatniczą zobowiązuje się poinformować użytkownika karty przed dokonaniem transakcji płatniczej, że zwrot nie będzie możliwy. Jeśli nie poinformuje ona użytkownika o warunkach zwrotu, Akceptant

zobowiązuje się zaakceptować rezygnację z zakupu (usługi) bez pobierania jakichkolwiek kosztów zwrotu (rezygnacji).

9. W razie rozliczenia transakcji płatniczej uznaniowej opłata pobrana tytułem rozliczenia transakcji płatniczych obciążeniowych nie podlega zwrotowi.

§ 6

1. Potwierdzenie transakcji jest potwierdzeniem przyjęcia zapłaty kartą płatniczą.
2. Akceptant zobowiązuje się przechowywać oryginały potwierdzeń transakcji przez co najmniej 2 lata od dnia przeprowadzenia transakcji płatniczych oraz jak najszybciej je dostarczyć na każde żądanie Banku. Postanowienie to obowiązuje również po rozwiązaniu Umowy.
3. Bank może poprosić Akceptanta, aby dostarczył kopie innych dokumentów, które dotyczą poszczególnych transakcji płatniczych oraz działalności Akceptanta, a są niezbędne do rozpatrzenia reklamacji użytkowników kart. Są to np. umowy, faktury, kosztorys napraw, dokumenty potwierdzające dostarczenie towaru (usługi) itp.
4. Akceptant na każde żądanie Banku udostępni dokumenty, które poświadczają, że wykonał usługę opłaconą kartą płatniczą. Dla celów weryfikacji dokumentów źródłowych, dokumenty te Akceptant powinien przechowywać przez 2 lata od dnia przeprowadzenia transakcji płatniczych i dostarczyć na każde żądanie Banku. Postanowienie to obowiązuje również po rozwiązaniu Umowy. Powyższe postanowienie nie narusza przepisów prawa powszechnie obowiązujących związanych np. z archiwizacją dokumentów dla celów podatkowych.
5. Gdy Bank nie otrzyma potwierdzenia transakcji lub innych żądanych dokumentów, o których mowa w pkt 2-4, może potrącić z bieżących płatności dla Akceptanta należności wynikające z reklamacji użytkownika karty.

§ 7

1. W przypadku transakcji płatniczych – w których użytkownik karty samodzielnie zbliża kartę płatniczą lub inny nośnik (np. zegarek, telefon) lub samodzielnie wprowadza kartę do czytnika terminala płatniczego – karta płatnicza nie jest weryfikowana zgodnie z postanowieniami § 3 pkt 1, ppkt 3-9) oraz nie stosuje się postanowienia Regulaminu opisanego w § 3 pkt 11.
2. Transakcje płatnicze kartami zbliżeniowymi Visa i Mastercard powyżej limitu – który określiły Organizacje płatnicze – są akceptowane na podstawie weryfikacji PIN-em.
3. W okolicznościach przewidzianych przez Wydawcę przy transakcji płatniczej kartą płatniczą zbliżeniową poniżej limitu – który określiły Organizacje płatnicze – terminal płatniczy może poprosić użytkownika karty, aby dodatkowo potwierdził transakcję PIN-em lub dokończył ją z użyciem czytnika mikroprocesorowego w terminalu płatniczym i potwierdził PIN-em.

§ 8

1. Osoba obsługująca transakcje płatnicze zobowiązuje się szczególnie chronić wydruki i dokumenty zawierające dane kart płatniczych i ich użytkowników, tak aby osoby trzecie nie miały do nich

dostępu. Nie może ona rejestrować w jakichkolwiek dokumentach, zbiorach danych lub urządzeniach numerów kart, dat ważności oraz numerów na rewersie karty do innych celów niż autoryzacja transakcji płatniczej, na którą użytkownik karty się zgodził.

2. Akceptant zobowiązuje się wykorzystywać dane użytkowników kart płatniczych tylko do celów rozliczenia transakcji płatniczych zgodnie z przepisami *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych*.
3. Akceptant zobowiązuje się nie przechowywać po rozliczeniu transakcji płatniczych jakichkolwiek informacji dotyczących karty płatniczej i jej użytkownika, które uzyskał, kiedy przeprowadzał transakcje płatnicze. Wyjątek stanowią wydruki z urzędzeń do akceptacji kart płatniczych i dokumenty, które potwierdzają poprawność dokonanych transakcji płatniczych.
4. Akceptant zobowiązuje się nie ujawniać nikomu poza Bankiem oraz organami ścigania danych, które pozyskał, kiedy przeprowadzał transakcje płatnicze przy użyciu kart płatniczych.
5. Bank może przekazywać dane dotyczące Akceptanta i dane o transakcjach płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych Organizacji płatniczych określonych w Umowie odpowiednim Organizacjom płatniczym, podmiotom z nimi powiązanym lub działającym z ich upoważnienia (licencji).
6. Bank oraz osoby upoważnione przez Bank mają prawo wizytować punkty handlowo-usługowe Akceptanta oraz kontrolować prawidłowość ich działania pod kątem zgodności z Umową i obowiązującym prawem. Mają prawo sprawdzać zwłaszcza:
 - 1) czy działalność gospodarcza Akceptanta jest zgodna z informacjami, które przekazał on Bankowi;
 - 2) czy działalność gospodarcza Akceptanta jest zgodna z obowiązującymi przepisami prawa i regulacjami Organizacji płatniczych;
 - 3) w jaki sposób Akceptant wykorzystuje terminale płatnicze, otrzymane materiały i logotypy;
 - 4) czy Akceptant przechowuje prawidłowo potwierdzenia transakcji płatniczych;
 - 5) czy Akceptant poprawnie eksponuje logotypy informujące o tym, jakie karty i instrumenty płatnicze są akceptowane w punkcie handlowo-usługowym;
 - 6) czy Akceptant właściwie zabezpiecza Bank lub instytucję pośredniczącą przed powstaniem szkody lub ryzyka szkody.

§ 9

-
1. Akceptant zobowiązuje się, że w ramach Umowy nie będzie wykonywał w terminalu płatniczym innych transakcji niż określone w Umowie oraz nie będzie przyjmował płatności za towary i (lub) usługi wykonane w innej firmie.
 2. Akceptant zobowiązuje się, że w ramach Umowy nie będzie sprzedawał towarów i (lub) usług, jeśli obrót nimi jest zakazany i (lub) naruszają one prawa osób trzecich.
 3. Akceptant zobowiązuje się zapobiegać transakcjom przestępczym, pomagać je wykrywać oraz wyjaśniać. Akceptant zobowiązuje się natychmiast telefonicznie zawiadamiać Bank za pośrednictwem ING Business Centre o podejrzanym transakcjach.
 4. Bank ma prawo czasowo zablokować terminal płatniczy – bez wcześniejszego powiadomienia Akceptanta – jeśli Akceptant nie wywiązuje się ze zobowiązań określonych w pkt 1-3 lub narusza warunki Umowy. Bank ma prawo:
 - 1) wezwać Akceptanta do określonego działania;
 - 2) wskazać termin, po upływie którego zablokuje terminal płatniczy, jeśli działanie Akceptanta okaże się nieskuteczne. Bank – za każdym razem, kiedy zablokuje terminal płatniczy – postara się ograniczyć straty, jakie mogą ponieść użytkownicy kart, gdy Akceptant nadal będzie używał terminala płatniczego. Zablokowanie terminala potrwa tylko do wyjaśnienia sytuacji.

Rozdział III

Bezpieczeństwo i ochrona danych użytkowników kart

§ 10

1. Akceptant zobowiązuje się:
 - 1) stosować procedury bezpieczeństwa określone w Regulaminie oraz w regulacjach Organizacji płatniczych;
 - 2) nie udostępniać danych o użytkownikach kart płatniczych osobom nieuprawnionym;
 - 3) nie dopuścić do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania kart płatniczych wykorzystywanych do płatności.
2. Bank ma prawo w uzasadnionych przypadkach wymagać, aby Akceptant poddał się weryfikacji po to, by potwierdzić zgodność ze standardem bezpieczeństwa i ochrony informacji dotyczących kart płatniczych według wytycznych *Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)*.
3. Bank ma prawo obciążyć Akceptanta opłatami wynikającymi z kar, które Organizacje płatnicze nałożyły na Bank, gdy Akceptant nie dopełnił wymogów wynikających ze standardu *PCI DSS*. Akceptant natomiast zobowiązuje się pokryć wszelkie nałożone z tego tytułu kary i odszkodowania.
4. Akceptant zobowiązuje się spełniać wymagania *PCI DSS* (o których mowa w poprzednich punktach), w szczególności:
 - 1) przestrzegać zakazu rejestrowania i przechowywania zawartości lub części składowych zapisów paska magnetycznego lub mikroprocesora oraz takich danych, jak CVV2, CVC2, i innych danych wydrukowanych na rewersie karty płatniczej;
 - 2) skutecznie zabezpieczyć przed dostępem osób trzecich dane użytkowników kart płatniczych przechowywane w systemach Akceptanta lub zawartych w jakichkolwiek dokumentach, w tym wydrukach z systemu informatycznego lub terminala płatniczego, oraz nie rejestrować tych danych w celach innych niż autoryzacja transakcji płatniczej;
 - 3) uniemożliwić nieautoryzowany i nieuzasadniony dostęp do terminala płatniczego i wydruków z niego, zwłaszcza w czasie, kiedy terminal płatniczy nie jest używany;
 - 4) nie ingerować we własnym zakresie w konfigurację terminala płatniczego, weryfikować tożsamość techników-instalatorów, jeśli zamierzają zmienić konfigurację terminala płatniczego;
 - 5) zgłaszać do Banku próby i przypadki uzyskania nieautoryzowanego dostępu do terminala płatniczego lub do wydruków z niego. Akceptant powinien natychmiast (nie później niż w ciągu 24 godzin) zawiadomić Bank za pośrednictwem ING Business Centre o tym, że stwierdził:
 - a) dostęp osób trzecich do danych;
 - b) uszkodzenie lub kradzież terminala płatniczego.Gdy Akceptant podejrzewa, że utracił terminal płatniczy w wyniku przestępstwa – powinien również zgłosić to odpowiednim organom ścigania.
 - 6) cyklicznie, przynajmniej raz na miesiąc, sprawdzać czy terminal płatniczy wykorzystywany do obsługi transakcji z użyciem kart płatniczych:
 - a) nie nosi znamion manipulacji;
 - b) nie został podmieniony przez osoby do tego nieuprawnione;
 - c) nie nosi śladów uszkodzeń lub otwierania.

Akceptant powinien sprawdzać terminal płatniczy także w każdym innym momencie, gdy podejrzewa ingerencję w terminal płatniczy.

- 7) natychmiast informować Bank o wszelkich zidentyfikowanych tego typu przypadkach oraz udostępniać Bankowi wszelkie informacje, które mogą pomóc w wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
5. Akceptant zobowiązuje się powiadomić Bank za pośrednictwem ING Business Centre o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcjach płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych w ramach Umowy.
6. Jeżeli Akceptant nie powiadomi Banku o nieprawidłowościach – o których mowa w pkt 5 – w ciągu 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym transakcja płatnicza miała być wykonana - roszczenia Akceptanta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych transakcji płatniczych wygasają.

Rozdział IV

Zasady oznakowania punktów handlowo-usługowych

§ 11

1. Bank wyposaży Akceptanta w niezbędne materiały i oznaczenia z logotypami Organizacji płatniczych do właściwego oznaczenia punktów handlowo-usługowych, które korzystają z terminali płatniczych Banku.
2. Akceptant zobowiązuje się, że oznaczy punkty handlowo-usługowe zgodnie z wytycznymi Banku, w taki sposób, że zamieści w widocznym miejscu oznaczenia z logotypami Organizacji płatniczych.
3. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywał materiałów i oznaczeń do innych celów niż oznakowanie punktów handlowo-usługowych wskazanych w Umowie.
4. Akceptant nie nabywa żadnych praw własności intelektualnej do materiałów i oznaczeń, które w celu wykonania Umowy dostarczyły mu Organizacje płatnicze lub udostępnił Bank.
5. Gdy Umowa zostanie rozwiązana oraz gdy poszczególne punkty handlowo-usługowe przestaną przyjmować karty płatnicze lub inne instrumenty płatnicze – Akceptant zobowiązuje się jak najszybciej usunąć oznaczenia i materiały w punktach handlowo-usługowych, które korzystają z usługi. Akceptant usunie je we wszystkich lub w konkretnym punkcie handlowo-usługowym.
6. Akceptant zobowiązuje się wymienić oznaczenia w punktach handlowo-usługowych na własny koszt, gdy przestaną być czytelne, będą zniszczone lub Bank zaktualizuje projekty graficzne.

Rozdział V

Zasady udostępniania i użytkowania elektronicznych urządzeń

§ 12

1. Bank udostępni Akceptantowi elektroniczne urządzenie niezbędne do przyjmowania zapłaty kartami płatniczymi i innymi instrumentami płatniczymi wymienionymi w Umowie. Zrobi to zgodnie ze standardami Banku oraz wymogami Organizacji płatniczych.
2. Akceptant zobowiązuje się nie korzystać bez zgody Banku z wyposażenia dodatkowego do elektronicznego urządzenia (np. dodatkowego zasilacza, bazy, ładowarki samochodowej innego niż to, które udostępnił Bank.
3. Akceptant zobowiązuje się korzystać z elektronicznego urządzenia jedynie na terenie Polski i we wskazanych w Umowie punktach handlowo-usługowych.
4. Bank może dostarczyć Akceptantowi elektroniczne urządzenie za pośrednictwem poczty, kuriera lub technika-serwisanta. Gdy dostarcza urządzenie pocztą lub przez kuriera, Akceptant samodzielnie instaluje urządzenie na podstawie dostarczonej instrukcji lub przy wsparciu telefonicznym.
5. Bank udostępnia elektroniczne urządzenie na czas określony w Umowie. Jeśli urządzenie zostanie zdemontowane przed upływem czasu określonego w Umowie, Bank – zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji – nalicza Akceptantowi opłatę wyrównawczą za rozwiązanie Umowy przed terminem.
6. Jeśli Akceptant utraci elektroniczne urządzenie, dopuści do jego uszkodzenia, zniszczenia lub nie odda go w terminie – zostanie obciążony karą umowną zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji.
7. Gdy Bank rozwiąże Umowę przed terminem jej obowiązywania, nie pobierze opłaty wyrównawczej za rozwiązanie Umowy przed terminem z zastrzeżeniem postanowień § 13 pkt 4.
8. Przekazanie i odbiór elektronicznych urządzeń odbywa się w następujący sposób:
 - 1) gdy Bank dostarcza urządzenie pocztą lub przez kuriera – Akceptant potwierdza odbiór urządzenia;
 - 2) gdy urządzenie dostarcza technik-instalator – Akceptant i technik-instalator podpisują protokół, w którym poświadczają przekazanie i odbiór urządzenia oraz przeszkolenie przez technika-instalatora pracowników Akceptanta.
9. Akceptant zobowiązuje się zapewnić dla wszystkich elektronicznych urządzeń w miejscach, w których będą zainstalowane:
 - 1) sprawne łącza, które zapewnią nieprzerwaną obsługę urządzeń, zakończone odpowiednimi przyłączami telekomunikacyjnymi (gniazdami) w odległości nie większej niż 2 metry (liczone długością przewodu niezbędnego, aby połączyć elektroniczne urządzenie z gniazdem) – dotyczy tylko łączności przewodowej;
 - 2) gniazdo energetyczne zabezpieczone przed przepięciami energetycznymi w odległości nie większej niż 2 metry (liczone długością przewodu niezbędnego do połączenia z nim elektronicznego urządzenia) oraz odpowiednią liczbę dodatkowych gniazd energetycznych, gdy Akceptant będzie korzystał z dodatkowych urządzeń.
10. Akceptant zobowiązuje się przeprowadzić na własny koszt i we własnym zakresie prace monterskie (montaż lub demontaż, np. instalację anten wzmacniających sygnał GPRS) w swoim punkcie handlowo-usługowym, gdy wybierze rozwiązania, które wymagają takich prac.
11. Bank udostępnia odpowiednio skonfigurowane elektroniczne urządzenia, podłącza je do przyłączy telefonicznych, o których mowa w pkt 9, lub udostępnia urządzenia w stanie, który pozwoli Akceptantowi samodzielnie je podłączyć i uruchomić. Dodatkowo Bank udostępnia po jednym egzemplarzu instrukcji obsługi dla każdego terminala płatniczego lub wskazuje miejsce przechowywania instrukcji na stronie internetowej Banku.
12. Bank udostępnia odpowiednio przygotowane elektroniczne urządzenia do obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych wymienionych w Umowie. Robi to zgodnie ze standardami Banku oraz wymogami Organizacji płatniczych. Bank ma prawo zmienić ustawienia urządzeń.
13. Akceptant odpowiada za urządzenia elektroniczne oraz zobowiązuje się, że:
 - 1) wykorzysta je zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przeznaczeniem, instrukcją obsługi i wskazaniami Banku;

- 2) nie naruszy zabezpieczeń i plomb, które znajdują się na urządzeniach;
- 3) nie będzie sprzedawał, udzielał licencji oraz eksportował urządzeń, technologii i oprogramowania dostarczanego przez Bank;
- 4) nie będzie eksportował, przesyłał, przekierowywał urządzeń, technologii i oprogramowania, które przekazał mu Bank ani ujawniał informacji dotyczących urządzeń – bezpośrednio lub pośrednio lub w sposób pozwalający wykorzystać takie informacje w innym kraju.

Bank oczekuje, że Akceptant będzie utrzymywał urządzenia w czystości i dobrym stanie technicznym, to znaczy tak dobrym jak w chwili ich dostarczenia z uwzględnieniem normalnego używania.

- 14. Akceptant zobowiązuje się nie udostępniać elektronicznych urządzeń oraz materiałów i akcesoriów do nich osobom nieuprawnionym.
- 15. Akceptant wymienia papier w urządzeniu we własnym zakresie i na własny koszt.
- 16. Akceptant zobowiązuje się udostępniać elektroniczne urządzenia na każde wezwanie Banku wyłącznie osobie upoważnionej przez Bank i po sprawdzeniu tożsamości i upoważnienia tej osoby.
- 17. Akceptant zobowiązuje się jak najszybciej telefonicznie zawiadamić Bank za pośrednictwem ING Busienss Centre, gdy elektroniczne urządzenie nie działa lub działa nieprawidłowo. Bank nie odpowiada za szkody, które nie są wynikiem zawinionego działania lub zaniechania Banku.
- 18. Bank ma prawo wymienić model urządzenia określonego w Umowie, które uległo awarii – zgodnie z zapisami pkt 17 – na inny model urządzenia z aktualnej oferty Banku, który wykorzystuje taki sam model transmisji danych i pozwoli świadczyć te same usługi.
- 19. Akceptant zobowiązuje się zwrócić do Banku elektroniczne urządzenia, gdy punkt handlowo-usługowy wykorzystujący urządzenia przestanie przyjmować karty płatnicze lub zrezygnuje z używania urządzeń. Akceptant może zwrócić urządzenie:
 - 1) za pośrednictwem poczty lub kuriera – wówczas Akceptant potwierdza zwrot urządzenia;
 - 2) za pośrednictwem technika-instalatora – wówczas Akceptant i technik-instalator podpisują protokół, w którym poświadczają przekazanie i odbiór urządzenia.
- 20. Akceptant zobowiązuje się zwrócić elektroniczne urządzenia w stanie niepogorszonym, przy czym Akceptant nie odpowiada za zużycie urządzeń, które wynika z prawidłowego używania. Akceptant zobowiązuje się do zapłaty kary umownej w kwocie odpowiadającej kosztom naprawy urządzenia, jeśli zwróci urządzenie niesprawne, a naprawa wykaże (na podstawie protokołu naprawy), że uszkodzenia powstały z winy Akceptanta. Zasada ta ma zastosowanie także w przypadku wymiany elektronicznego urządzenia z powodu awarii w trakcie użytkowania.
- 21. Bank nie odpowiada za awarię elektronicznego urządzenia, jeżeli doszło do niej z winy Akceptanta lub spowodowały ją inne czynniki, które nie są skutkiem zawinionego działania lub zaniechania Banku.
- 22. Bank ma prawo żądać, aby Akceptant zapłacił opłatę wyrównawczą za dezinstalację elektronicznych urządzeń przed wygaśnięciem Umowy w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji, gdy Akceptant:
 - 1) rozwiąże Umowę w trybie określonym w pkt 33-37 Umowy;
 - 2) wystąpi z wnioskiem o zmniejszenie liczby urządzeń w okresie obowiązywania Umowy.
- 23. Bank ma prawo wymienić działające elektroniczne urządzenie określone w Umowie na inny model urządzenia z aktualnej oferty Banku, które wykorzystuje taki sam model transmisji danych i pozwala świadczyć te same usługi. W takiej sytuacji Akceptant nie ponosi kosztów wymiany urządzenia.
- 24. Bank przekazuje Akceptantowi materiały szkoleniowe zgodne z aktualnym standardem Banku w dniu instalacji elektronicznego urządzenia umożliwiającego akceptację transakcji płatniczych. Dodatkowo Bank udostępnia materiały szkoleniowe na swojej stronie internetowej.

Rozdział VI

Zasady udostępniania i użytkowania karty SIM

§ 13

1. Bank udostępnia kartę SIM z usługą GPRS (*General Packet Radio Services* – pakietowa transmisja danych) wraz z elektronicznym urządzeniem przenośnym jako standardowe wyposażenie urządzenia.
2. Postanowienia Regulaminu dotyczące zasad udostępniania elektronicznych urządzeń i zasad usuwania awarii oraz świadczenia serwisu terminali płatniczych określone w § 12 i § 14 mają odpowiednio zastosowanie do karty SIM z usługą GPRS.
3. Akceptant odpowiada za otrzymaną kartę SIM z usługą GPRS. Nie może wyjmować karty z urządzenia elektronicznego, dokonywać w karcie zmian sprzecznych z jej przeznaczeniem lub Umową i używać jej poza urządzeniem.
4. Bank ma prawo rozwiązać Umowę z Akceptantem bez zachowania okresu wypowiedzenia w sytuacji, gdy Akceptant używa karty SIM z usługą GPRS niezgodnie z jej przeznaczeniem. Bank ma prawo obciążyć Akceptanta zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji opłatą wyrównawczą za rozwiązanie Umowy przed upływem czasu jej trwania oraz opłatą za niewłaściwe użytkowanie karty. Gdy Akceptant wykorzysta kartę SIM do innych celów niż komunikacja elektronicznego urządzenia z Bankiem (np. wykorzysta kartę do rozmów lub transmisji danych), Akceptant pokrywa wszystkie powstałe z tego tytułu koszty bez względu na to, jak doszło do takiej sytuacji i kto te czynności wykonał.
5. Przekazanie i odbiór karty SIM z usługą GPRS, w tym wymiana karty, następują na podstawie protokołu, który podpisują Bank i Akceptant zgodnie § 12 pkt 8 ppkt 2) Regulaminu.
6. Bank ma prawo konfigurować oraz wymieniać kartę SIM z usługą GPRS - którą dostarczył - zgodnie ze swoimi standardami oraz warunkami technicznymi, które wynikają z lokalizacji urządzenia i zasięgu sieci GPRS.
7. Akceptant zobowiązuje się udostępniać na każde wezwanie Banku kartę SIM z usługą GPRS wyłącznie osobie upoważnionej przez Bank i po sprawdzeniu tożsamości i upoważnienia tej osoby.
8. Akceptant zobowiązuje się jak najszybciej zawiadomić Bank o każdej awarii karty SIM z usługą GPRS. Wszystkie problemy z właściwym funkcjonowaniem karty SIM z usługą GPRS Akceptant powinien zgłosić telefonicznie za pośrednictwem ING Business Centre. Bank nie odpowiada za wszelkie szkody, które mogą wystąpić i obciążyć Akceptanta, jeśli nie zgłosi on awarii (np. brak możliwości dokonywania wysyłek transakcji z urządzenia elektronicznego lub autoryzacji transakcji płatniczych).
9. W przypadku awarii karty SIM z usługą GPRS Bank zobowiązuje się serwisować ją najpóźniej w drugim dniu roboczym po dniu zgłoszenia. Bank świadczy serwis w punkcie handlowo-usługowym Akceptanta w dni robocze. Takie zasady usuwania awarii obowiązują, jeśli Bank i Akceptant nie ustalili odrębnych warunków w tym zakresie.
10. Bank nie odpowiada za awarię karty SIM z usługą GPRS, jeżeli doszło do niej z winy Akceptanta lub spowodowały ją inne czynniki, które nie są skutkiem zawinionego działania lub zaniechania Banku. Bank nie odpowiada za szkody, które powstały z winy podmiotów, za które Bank nie odpowiada.
11. Akceptant zobowiązuje się zwrócić terminal płatniczy przenośny wraz z kartą SIM z usługą GPRS w stanie niepogorszonym, przy czym Akceptant nie odpowiada za zużycie karty SIM z usługą GPRS, które wynika z prawidłowego jej używania. Gdy Akceptant utraci kartę SIM z usługą GPRS,

pokryje koszt nowej karty SIM z usługą GPRS oraz koszt wizyty serwisowej określone w Tabeli Opłat i Prowizji. Zasada ta ma zastosowanie także w przypadku wymiany karty SIM z usługą GPRS z powodu awarii, do której doszło z winy Akceptanta.

Rozdział VII

Zasady usuwania awarii lub serwisowania elektronicznych urządzeń

§ 14

1. W ramach opłaty za udostępnienie elektronicznego urządzenia – którą określa Tabela Opłat i Prowizji – Bank zapewnia Akceptantowi standardowy serwis elektronicznych urządzeń oraz niezbędne do ich funkcjonowania wyposażenie dodatkowe.
2. Standardowy serwis elektronicznego urządzenia PAKIET STANDARD obejmuje:
 - 1) w zakresie instalacji:
 - a) dostarczenie elektronicznego urządzenia w określonym czasie:
 - jeśli Akceptant wypełni wniosek o usługę w ofercie specjalnej Polska Bezgotówkowa – Bank dostarczy urządzenie elektroniczne do wskazanego przez Akceptanta punktu handlowo-usługowego za pośrednictwem poczty lub kuriera do 6 dni roboczych;
 - jeśli Akceptant wypełni wniosek o usługę w ofercie standardowej – Bank dostarczy elektroniczne urządzenie do wskazanego przez Akceptanta punktu handlowo-usługowego za pośrednictwem poczty lub kuriera do 4 dni roboczych.
 - 2) w zakresie obsługi awarii:
 - a) telefoniczną asystę techniczną, która wspiera natychmiastowe usunięcie awarii we współpracy z Akceptantem – 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
 - b) dostarczenia sprawnego elektronicznego urządzenia w ciągu 2 dni roboczych, jeśli nie można usunąć awarii przy wsparciu telefonicznym.
3. Akceptant może wykupić dodatkowo płatne usługi wymienione w Tabeli Opłat i Prowizji w zakresie:
 - 1) instalacji – jednorazowe dostarczenie i instalację elektronicznego urządzenia przez technika-serwisanta;
 - 2) obsługi awarii:
 - a) PAKIET EKSPRES – jednorazowy szybki serwis elektronicznego urządzenia: Bank rozpoczyna serwis we wskazanym przez Akceptanta punkcie handlowo-usługowym w dowolny dzień tygodnia w ciągu 6 godzin od chwili zgłoszenia usterki za pośrednictwem ING Business Centre;
 - b) PAKIET PREMIUM – miesięczny pakiet serwisowy, który obejmuje wszystkie elektroniczne urządzenia zainstalowane w ramach jednej Umowy: Bank rozpoczyna serwis elektronicznego urządzenia we wskazanym przez Akceptanta punkcie handlowo-usługowym w dowolny dzień tygodnia w ciągu 6 godzin od chwili zgłoszenia usterki za pośrednictwem ING Business Centre.
 - 3) dodatkowego szkolenia z zasad prawidłowej obsługi kart płatniczych:
 - a) telefonicznego – w uzgodnionym przez Bank i Akceptanta terminie w dni robocze;

- b) przez technika-instalatora we wskazanym przez Akceptanta punkcie handlowo-usługowym – w uzgodnionym przez Bank i Akceptanta terminie w dni robocze.
- 4) wymiany elektronicznego urządzenia zainstalowanego wcześniej we wskazanym punkcie handlowo-usługowym na inne (tzw. wymiana biznesowa), przy czym wymiana elektronicznego urządzenia odbywa się za pośrednictwem kuriera.
- 4. Sytuację, w której Akceptant zgłasza do Banku kolejne nieuzasadnione awarie – Bank ma prawo potraktować jako naruszenie przez Akceptanta warunków Umowy.
- 5. Bank udziela standardowego wsparcia w języku polskim.

Rozdział VIII

Zasady udostępniania i użytkowania Aplikacji eTerminal od ING

§ 15

-
1. Aplikacja eTerminal od ING umożliwia obsługę i rozliczenia transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych wymienionych w Umowie. Aplikacja eTerminal od ING spełnia standardy Banku oraz wymogi Organizacji płatniczych. Bank ma prawo wprowadzać zmiany w Aplikacji eTerminal od ING.
 2. Aplikacja eTerminal od ING umożliwia Akceptantowi wykorzystanie własnego urządzenia, np. smartfona, tabletu (łącznie z kartą SIM z usługą GSM) – które spełnia wymagania do zainstalowania Aplikacji eTerminal od ING - jako bezpiecznego terminala płatniczego do przyjmowania płatności zbliżeniowych, między innymi płatności, które użytkownik karty płatniczej potwierdza kodem PIN na ekranie urządzenia Akceptanta.
 3. Bank udostępnia Aplikację eTerminal od ING za pośrednictwem Sklepu Google Play. Akceptant pobiera ją samodzielnie ze Sklepu i instaluje na własnym urządzeniu.
 4. Bank udziela Akceptantowi sublicencji osobistej, nie wyłącznej, nieprzenaszalnej, czasowej licencji na korzystanie z funkcji Aplikacji eTerminal od ING służącej do przetwarzania transakcji kartowych (licencja „End-User”). Udzielnie sublicencji na korzystanie z Aplikacji eTerminal od ING rozpoczyna się, gdy Akceptant pobierze ją ze sklepu Google Play i zainstaluje na swoim urządzeniu i wygasa po jej odinstalowaniu.
 5. Aby aktywować Aplikację eTerminal, Akceptant zobowiązuje się, że:
 - 1) potwierdzi rejestrację konta użytkownika w serwisie internetowym ING eTerminal zgodnie z instrukcją, którą Bank umieścił na stronie www.ing.pl/terminale. Zasady uruchomienia i użytkowania konta użytkownika opisane są w Rozdziale X „Zasady udostępnienia serwisów internetowych ING eTerminal oraz ING POS”.
 - 2) zarejestruje w serwisie internetowym ING eTerminal urządzenie, na którym będzie przyjmował płatności zbliżeniowe dokonywane przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych.
 6. Bank podaje w Komunikacie informację o modelach telefonów, tabletów lub innych urządzeń - w tym system operacyjny i minimalną wersję systemu operacyjnego – na których Akceptant może zainstalować Aplikację eTerminal od ING. Urządzenie Akceptanta musi być wyposażone w moduł NFC.
 7. Bank nie odpowiada za nieprawidłowe działanie Aplikacji eTerminal od ING, gdy Akceptant nie spełnia określonych w Umowie warunków technicznych dla Aplikacji eTerminal od ING lub Aplikacja eTerminal od ING – w trakcie instalowania aplikacji - sprawdzi, że urządzenie Akceptanta nie może

być eTerminalem. W takiej sytuacji na ekranie urządzenia Akceptanta pojawi się komunikat „Ten telefon nie jest uznany za bezpieczny telefon Google. Wybierz inny telefon.”

8. Akceptant odpowiada za Aplikację eTerminal od ING oraz zobowiązuje się, że:
 - 1) zainstaluje aplikację na urządzeniu, które należy do niego lub z którego korzystają jego pracownicy,
 - 2) aktywuje aplikację - przed wygaśnięciem linku aktywacyjnego - zgodnie z instrukcją i materiałami szkoleniowymi, które Bank publikuje na stronie www.ing.pl/terminale,
 - 3) będzie korzystał z aplikacji zgodnie z przeznaczeniem, tj.:
 - a) będzie przyjmował płatności za transakcje dokonane przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych na zasadach opisanych w Umowie, instrukcji i materiałach szkoleniowych,
 - b) nie będzie ingerował w aplikację w sposób niezgodny z instrukcją i materiałami szkoleniowymi, tj.:
 - nie będzie posiadał, badał i modyfikował kodów źródłowych w aplikacji,
 - nie wykorzysta aplikacji w całości lub części do stworzenia nowego oprogramowania,
 - nie będzie wykorzystywał i udostępniał powierzonych materiałów lub zmieniał w nich treści bez zgody Banku
 - 4) będzie regularnie aktualizował aplikację - jak najszybciej pobierze nowszą wersję aplikacji jeśli otrzyma taki komunikat ze strony Aplikacji lub Banku,
 - 5) będzie regularnie zapoznawał się ze zmianami w obsłudze aplikacji opisanymi w aktualnej instrukcji
 - 6) będzie przysyłał użytkownikowi karty płatniczej potwierdzenie transakcji w formie elektronicznej zgodnie ze sposobami, które są dostępne w Aplikacji eTerminal od ING; Akceptant, który nie przekaze wymaganych danych potrzebnych do przesłania elektronicznego potwierdzenia transakcji - nie otrzyma potwierdzenia transakcji w formie papierowej zgodnie z regulacjami Organizacji płatniczych,
 - 7) nie udostępni Aplikacji eTerminal od ING, instrukcji i materiałów szkoleniowych do aplikacji osobom nieuprawnionym,
 - 8) będzie korzystał z Aplikacji eTerminal od ING jedynie na terenie Polski i we wskazanych w Umowie punktach handlowo-usługowych.
9. Akceptant może przesłać użytkownikowi karty płatniczej potwierdzenie transakcji w formie elektronicznej na wskazany adres e-mail lub poprzez QR Code. Bank może rozszerzyć sposoby przekazywania potwierdzenia transakcji o inne metody. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy ani powiadomienia Akceptanta.
10. Akceptant odpowiada za poprawną instalację, konfigurację, zabezpieczenie oraz działanie swojego urządzenia, w tym oprogramowania oraz systemów telekomunikacyjnych, które odpowiadają za prawidłowe korzystanie z Aplikacji eTerminal od ING zgodnie z aktualną instrukcją, którą udostępni Bank.
11. Akceptant zobowiązuje się, że:
 - 1) nie będzie przekazywał informacji o technologii i oprogramowaniu Aplikacji eTerminal od ING innym osobom niż upoważnione,
 - 2) nie będzie eksportował, przysyłał, przekierowywał technologii i oprogramowania, które przekazał mu Bank,
 - 3) nie będzie ujawniał informacji dotyczących Aplikacji eTerminal od ING jakimkolwiek krajowi - bezpośrednio lub pośrednio lub w sposób pozwalający wykorzystać takie informacje w innym kraju.
12. Akceptant zobowiązuje się jak najszybciej telefonicznie zawiadomić Bank za pośrednictwem ING Business Centre, gdy Aplikacja eTerminal od ING nie działa lub działa nieprawidłowo. Bank nie odpowiada za szkody, które mogą powstać w związku z awarią własnego urządzenia Akceptanta i obciążyć Akceptanta.

13. Bank nie odpowiada za awarię Aplikacji eTerminal od ING, jeżeli doszło do niej z winy Akceptanta lub spowodowały ją inne niezależne od Banku czynniki.
14. Bank udostępnia Aplikację eTerminal od ING na czas określony w Umowie.
15. Opłaty za obsługę transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych w Aplikacji eTerminal od ING określa Tabela Opłat i Prowizji.
16. W sprawach nieuregulowanych w tym rozdziale stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu, które odnoszą się do transakcji kartami płatniczymi.

§ 16

1. ING Bank zapewnia Akceptantowi standardowe wsparcie telefoniczne ING Business Centre pod numerem dostępnym na stronie www.ing.pl/terminale.
2. Standardowe wsparcie obejmuje:
 - 1) wsparcie techniczne Akceptanta przy uruchomieniu Aplikacji eTerminal od ING – m.in. wsparcie w procesie pobrania i zainstalowania aplikacji na urządzeniu Akceptanta oraz aktywacji aplikacji; Bank zapewnia je w dni robocze od 8.00 do 18.00;
 - 2) obsługę zapytań – Akceptanta, informowanie o usłudze, wspieranie usuwania awarii; Bank zapewnia ją w dni robocze od 8.00 do 18.00.
3. Akceptant może wykupić dodatkowo płatną usługę wymienioną w Tabeli Opłat i Prowizji w zakresie dodatkowego telefonicznego szkolenia z zasad prawidłowej obsługi kart płatniczych - w uzgodnionym przez Bank i Akceptanta terminie w dni robocze.
4. Bank udziela standardowego wsparcia w języku polskim.
5. Sytuację, w której Akceptant zgłasza do Banku kolejne nieuzasadnione awarie – Bank ma prawo potraktować jako naruszenie przez Akceptanta warunków Umowy.

Rozdział IX

Zasady świadczenia usług dodatkowych

A. Usługa Cashback

§ 17

1. Usługa Cashback polega na umożliwieniu użytkownikowi karty płatniczej wypłaty gotówki podczas realizacji transakcji płatniczej obciążeniowej z użyciem karty płatniczej w elektronicznym urządzeniu na zasadach określonych w tym rozdziale.
2. Usługa Cashback jest dostępna dla wybranych kart płatniczych w zależności od decyzji Wydawcy.
3. Bank zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowane elektroniczne urządzenie do obsługi transakcji Cashback.
4. Akceptant zobowiązuje się odpowiednio oznakować punkty handlowo-usługowe, w których dostępna będzie usługa Cashback, oznaczeniami z logo usługi zgodnie z zasadami opisanymi

- w Regulaminie w § 11.
5. Materiały informacyjne na temat prawidłowego przeprowadzania transakcji Cashback Bank umieści na stronie internetowej www.ing.pl/terminale.
 6. Akceptant zobowiązuje się zapoznać się z materiałami i obsługiwać transakcje Cashback zgodnie z zasadami opisanymi w materiałach, instrukcji obsługi elektronicznego urządzenia dla tego typu transakcji oraz w tym rozdziale.
 7. Zgodnie z regulacjami Organizacji płatniczych transakcja Cashback może być realizowana tylko łącznie z transakcją płatniczą obciążeniową.
 8. Możliwość przeprowadzenia transakcji Cashback jest uzależniona od parametryzacji elektronicznego urządzenia.. Dlatego możliwe jest, że Wydawca nie zakwalifikuje transakcji płatniczej obciążeniowej jako transakcji Cashback. Z tego tytułu Akceptantowi nie przysługują żadne roszczenia.
 9. Bank i Akceptant nie będą pobierali żadnych opłat z tytułu obsługi transakcji Cashback od użytkowników kart.
 10. Maksymalną kwotę jednorazowej wypłaty towarzyszącej transakcji płatniczej obciążeniowej ustalają Organizacje płatnicze.
 11. Bank ma prawo zmienić maksymalną kwotę wypłaty gotówki dla transakcji Cashback, o ile kwotę tę zmienią Organizacje płatnicze. Wówczas Bank odpowiednio zmieni konfigurację elektronicznych urządzeń Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cashback nie wymaga zmiany Umowy oraz powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje informacje o aktualnych limitach Cashback na stronie www.ing.pl/terminale.
 12. Akceptant odpowiada za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z tego, że nie przestrzegał zasad zawartych w tym rozdziale oraz w instrukcjach, o których mowa w pkt 6 i 7.
 13. Jakiegokolwiek działania promocyjne dla usługi Cashback Akceptant może prowadzić wyłącznie na warunkach, które określił lub zaakceptował na piśmie Bank.
 14. Usługa Cashback obejmuje wszystkie punkty handlowo-usługowe należące do Akceptanta – zarówno te, które istniały w dniu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia usługi Cashback, jak i te, które Akceptant uruchomił później.
 15. Bank może udostępnić usługę Cashback w Aplikacji eTerminal od ING. Udostępnienie usługi Cashback nie wymaga zmiany Umowy ani powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje aktualną listę dostępnych usług w Aplikacji eTerminal od ING na stronie www.ing.pl/terminale.

B. Usługa Blik

§ 18

-
1. Usługa Blik polega na umożliwieniu Akceptantowi przyjmowania płatności od użytkowników Blik, którzy korzystają z urządzeń mobilnych z zainstalowaną aplikacją Blik. Usługa Blik jest realizowana, gdy użytkownik Blik wprowadza jednorazowy kod Blik w elektronicznym urządzeniu jako kod zatwierdzający transakcję Blik.
 2. Wszystkie transakcje Blik są dokonywane w złotych.
 3. Bank ma prawo samodzielnie ustawiać oddzielne dzienne i jednorazowe limity wartości transakcji Blik.
 4. Maksymalną kwotę jednorazowej transakcji Blik obciążeniowej ustala PSP.
 5. Bank ma prawo zmienić maksymalną kwotę dla transakcji Blik obciążeniowej, gdy kwotę tę zmieni PSP. Jeśli Bank zmieni tę kwotę - odpowiednio zmieni konfigurację elektronicznych urządzeń Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty dla transakcji Blik obciążeniowej nie wymaga zmiany Umowy i powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje informacje o aktualnych limitach Blik na

stronie www.ing.pl/terminale.

6. Do transakcji Blik stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu odnoszące się do transakcji płatniczych, o których mowa w § 15 pkt 3-6 i pkt 12.
7. Usługa Blik obejmuje wszystkie punkty handlowo-usługowe należące do Akceptanta – zarówno te, które istniały w dniu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia usługi Blik, jak i te, które Akceptant uruchomił później.
8. Akceptant zgadza się, aby Bank udostępnił PSP dane teleadresowe oraz dane dotyczące działalności punktów handlowo-usługowych. Dane te PSP oraz Bank będą wykorzystywać, aby promować formę płatności bezgotówkowej Blik w tych punktach oraz przekazywać im materiały promocyjno-reklamowe.
9. W sprawach nieuregulowanych w tym rozdziale stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu, które odnoszą się do transakcji kartami płatniczymi. Do transakcji Blik stosuje się zwłaszcza postanowienia Regulaminu opisane w § 6.
10. Bank udostępnia usługę Blik w Aplikacji eTerminal od ING jako płatności zbliżeniowe Blik/Mastercard.

C. Usługa rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty

§ 19

-
1. Usługa rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty umożliwia posiadaczowi karty rozłożenie swojej płatności na raty - już podczas płacenia na elektronicznym urządzeniu za usługi lub towary. Klient może wtedy:
 - 1) albo zapłacić za zakupy jednorazowo pełną kwotę transakcji,
 - 2) albo - po autoryzacji transakcji - uruchomić plan ratalny u Wydawcy i rozłożyć transakcję na raty.
 2. Wydawca decyduje, dla których kart płatniczych udostępnia taką usługę. Akceptant nie może rościć sobie żadnych praw z tego tytułu.
 3. Obecnie z tej usługi mogą korzystać tylko posiadacze kart płatniczych Mastercard. Bank może rozszerzyć dostępność tej usługi na karty innych Organizacji płatniczych. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy ani powiadomienia Akceptanta.
 4. Organizacje płatnicze określają:
 - 1) minimalną kwotę jednorazowej transakcji płatniczej obciążeniowej, którą można rozłożyć na raty,
 - 2) listę branż, dla których ta usługa nie jest dostępna.
 5. Bank ma prawo zmienić minimalną kwotę dla transakcji płatniczej obciążeniowej, którą można rozłożyć na raty, gdy Organizacje płatnicze zmienią tę kwotę. Jeśli Bank zmieni tę kwotę – zmieni również konfigurację elektronicznych urządzeń Akceptanta. Zmiana minimalnej kwoty dla transakcji płatniczej obciążeniowej nie wymaga zmiany Umowy ani powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje informacje o aktualnych limitach dla płatności ratalnych na stronie www.ing.pl/terminale.
 6. Bank odpowiednio skonfiguruje elektroniczne urządzenie, aby Akceptant mógł zapewnić usługę rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty.
 7. Akceptant zobowiązuje się, że:
 - 1) będzie informował posiadacza karty płatniczej, że usługa rozłożenia płatności na raty jest opcjonalna i

- 2) otrzyma wyraźną zgodę posiadacza karty płatniczej, że ten wybiera płatność na raty i
 - 3) umożliwi posiadaczowi karty, aby samodzielnie zatwierdził swój wybór na elektronicznym urządzeniu.
8. Jeśli Akceptant nie będzie przestrzegał zasad zawartych w tym rozdziale, odpowie za ewentualne reklamacje i konsekwencje, które z tego wynikną,
 9. Bank i Akceptant nie będą pobierali od użytkowników kart żadnych opłat za obsługę rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty na elektronicznym urządzeniu.
 10. Potencjalne ryzyko reklamacyjne związane z transakcją płatniczą uznaniową, powiązaną z obciążeniową rozłożoną na raty ponosi:
 - 1) posiadacz karty, jeśli uznanie pochodzi ze zwrotu towaru lub rezygnacji z usług,
 - 2) Akceptant, jeśli uznanie wynika z popełnionego przez niego błędu.
 11. Wszystkie punkty handlowo-usługowe należące do Akceptanta – zarówno te, które istniały w dniu zawarcia Umowy jak i te, które Akceptant uruchomił później, są objęte usługą rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty. Usługa jest obowiązkowa dla Akceptantów.
 12. Wydawca odpowiada za poinformowanie posiadacza karty płatniczej, który skorzystał z usługi:
 - 1) o warunkach oferty rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty i
 - 2) o sposobie, w jaki może zrezygnować z usługi
 - 3) oraz rozpatruje reklamacje dotyczące oferty.
 13. Bank może udostępnić usługę rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty w Aplikacji eTerminal od ING. Udostępnienie usługi nie wymaga zmiany Umowy ani powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje aktualną listę dostępnych usług w Aplikacji eTerminal od ING na stronie www.ing.pl/terminale.

Rozdział X

Zasady udostępnienia serwisów internetowych ING eTerminal oraz ING POS

§ 20

-
1. Świadczenie usług serwisów internetowych polega na tym, że Bank udostępnia Akceptantowi:
 - 1) serwis internetowy ING eTerminal, który jest dedykowany dla Aplikacji eTerminal od ING i w którym:
 - Akceptant może zarejestrować urządzenie, na którym zainstalował Aplikację eTerminal od ING oraz aktywować ją oraz
 - Akceptant ma dostęp do danych dotyczących szczegółów Umowy i danych o strukturze sieci akceptacji i transakcjach
 - 2) serwis internetowy ING POS, który jest dedykowany dla urządzeń elektronicznych i w którym:
 - Akceptant ma dostęp do danych dotyczących szczegółów Umowy, danych o strukturze sieci akceptacji, danych transakcyjnych i rozliczeniowych oraz
 - serwis pełni rolę kanału komunikacyjnego z Bankiem, dzięki któremu Bank może przysyłać Akceptantowi Komunikaty lub Akceptant może również przysyłać wnioski-dyspozycje zmian do Umowy jeśli Bank udostępnia taką możliwość.
 2. Akceptant zobowiązuje się korzystać z serwisów internetowych ING eTerminal i ING POS zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przeznaczeniem, instrukcją obsługi, materiałami

- szkoleniowymi i wskazaniami Banku.
3. Materiały informacyjne na temat prawidłowego korzystania z serwisu internetowego ING eTerminal i ING POS Bank umieścił na stronie www.ing.pl/terminale.
 4. Serwis internetowy ING eTerminal i ING POS są dostępne 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok, przy czym dostęp do nich może być czasowo ograniczony z przyczyn technicznych oraz innych przyczyn określonych w tym rozdziale.
 5. Bank ma prawo okresowo ograniczyć Akceptantowi dostęp do serwisu internetowego ING eTerminal i ING POS, gdy będzie przeprowadzał niezbędne prace konserwacyjne serwisów lub usuwał awarie.
 6. Akceptant może korzystać z serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy i w zakresie opisanym w instrukcjach.
 7. Aby Akceptant mógł korzystać z serwisów internetowych, powinien mieć aktywne konto e-mail, które podał w Umowie, a także mieć dostęp do sieci Internet.
 8. Bank nie ponosi kosztów dostępu Akceptanta do sieci Internet oraz kosztów wyposażenia go w sprzęt, który umożliwia mu dostęp do usługi serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS.
 9. Informację o obecnie obsługiwanych wersjach przeglądarek internetowych wymaganych do uruchomienia i obsługi serwisu internetowego ING eTerminal i ING POS Bank podaje w Komunikacie. Bank nie odpowiada za nieprawidłowe działanie serwisu, gdy Akceptant nie spełnia określonych warunków technicznych.
 10. Akceptant zobowiązuje się należycie chronić dane i hasła dostępowe do serwisu internetowego ING eTerminal i ING POS.
 11. Akceptant zobowiązuje się, że – gdy osoby trzecie (nieuprawnione) uzyskają dane do logowania do serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS – jak najszybciej powiadomi o tym Bank za pośrednictwem ING Business Centre.
 12. Bank nie odpowiada za utratę oraz następstwa utraty danych i haseł dostępowych do konta użytkownika serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS Akceptanta, a także za skutki tego, że osoby trzecie uzyskały dostęp do konta użytkownika – jeżeli taki dostęp uzyskały w wyniku zaniechania lub zaniedbania ze strony Akceptanta lub z innych przyczyn, które nie są wynikiem zawinionego zaniechania lub zaniedbania Banku, zwłaszcza gdy:
 - 1) Akceptant lub jego pracownicy lub współpracownicy udostępnili dane dostępowe do serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS osobom trzecim;
 - 2) Akceptant niewłaściwie zabezpieczył dane i hasła dostępowe;
 - 3) doszło do kradzieży danych lub haseł.
 13. Bank ma prawo zablokować dostęp do serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS bez wcześniejszego powiadomienia Akceptanta, jeżeli:
 - 1) Akceptant wykorzystuje serwis niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie lub
 - 2) istnieje zagrożenie, że do serwisu uzyskały dostęp nieuprawnione do tego osoby trzecie.
 14. W celu pełnej aktywacji serwisu internetowego:
 - 1) ING eTerminal - Bank przekazuje jego użytkownikowi jedną wiadomość na adres e-mail podany w Umowie – z linkiem aktywacyjnym, który pozwala na rejestrację użytkownika; link aktywacyjny jest ważny 10 dni.
 - 2) ING POS - Bank przekazuje jego użytkownikowi jedną wiadomość na adres e-mail podany w Umowie – z linkiem aktywacyjnym ważnym przez 30 dni.
 15. Przed pierwszym logowaniem użytkownika do konta użytkownika serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS system automatycznie poprosi użytkownika o utworzenie własnego hasła dostępowego, które musi spełniać kryteria bezpieczeństwa.
 16. Proces pełnej aktywacji serwisu internetowego ING eTerminal i ING POS Bank przedstawia w Komunikacie. Bank ma prawo zmienić ten proces.
 17. Użytkownik może korzystać z konta użytkownika serwisu internetowego ING eTerminal i ING POS po zalogowaniu. Aby się zalogować, powinien podać prawidłowe login oraz hasło.
 18. Wprowadzenie błędnego hasła w serwisach:

- 1) 5 razy w serwisie ING eTerminal powoduje zablokowanie użytkownika serwisu na 15 minut. Akceptant może po tym czasie podjąć kolejną próbę zalogowania się.
- 2) 5 razy w serwisie ING POS powoduje zablokowanie konta użytkownika serwisu internetowego ING POS na 30 minut. Akceptant może po tym czasie podjąć kolejną próbę zalogowania się.
19. Bank ma prawo modyfikować funkcje serwisu internetowego ING eTerminal i ING POS. Jeśli będzie wprowadzał modyfikację, która znacząco wpłynie na funkcjonowanie serwisów – poinformuje użytkowników o tych zmianach, zanim je wprowadzi.
20. Bank ma prawo przestać świadczyć usługę serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS z dniem, w którym wprowadzi modyfikacje jego funkcji wymagające spełnienia określonych warunków technicznych, gdy Akceptant nie spełni nowych wymogów.
21. Bank poprzez serwis internetowy ING POS może wysyłać do użytkownika, który korzysta z serwisu, informacje dotyczące działania serwisu na podany w Umowie adres e-mail. Bank może komunikować się w podobny sposób z użytkownikiem serwisu ING eTerminal jeśli Bank udostępnia taką formę powiadomienia w serwisie ING eTerminal.
22. Bank nie odpowiada za skutki tego, że użytkownik nie odebrał wiadomości e-mail, którą wysłał serwis internetowy ING eTerminal lub ING POS. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy użytkownik nie odebrał takiej wiadomości z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Banku.
23. Akceptant zapewnia, że wykorzystywane przez niego do realizacji przedmiotu umowy systemy i połączenia są wolne od podatności (wolne od wad), ukrytych kanałów dostępu, złośliwych kodów i (lub) złośliwego oprogramowania typu „wirusy”, „robaki”, „bomby czasowe”, „konie trojańskie” i innych mechanizmów umożliwiających działania (np. dostęp do danych) szkodliwe lub niezgodne z intencją Akceptanta i Banku.
24. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie próbować łamać zabezpieczeń wykorzystywanych w ramach połączenia infrastruktury IT Banku lub skanować (penetrować) zasobów IT Banku niezgodnie z przedmiotem Umowy.

Rozdział XI

Postanowienia końcowe

Sposoby i terminy rozpatrywania reklamacji

§ 21

-
1. Akceptant ma prawo złożyć reklamację na to, jak Bank świadczy usługę obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych. Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:
 - 1) w formie elektronicznej:
 - a) poprzez system bankowości internetowej;
 - b) za pośrednictwem serwisu internetowego ING POS – jeśli Bank udostępnia taką możliwość dla elektronicznych urządzeń;
 - c) za pośrednictwem serwisu internetowego ING eTerminal – jeśli Bank udostępnia taką możliwość dla Aplikacji eTerminal od ING;
 - 2) ustnie:
 - a) telefonicznie pod numerami wskazanymi na stronie www.ing.pl/terminale;
 - b) osobiście w placówce Banku.

2. Reklamację, którą złożył Akceptant, Bank rozpatruje jak najszybciej, jednak nie dłużej niż 15 dni roboczych od jej wpłynięcia. Odpowiedź przekazuje Akceptantowi w następujący sposób:
 - 1) poprzez system bankowości internetowej, jeśli Akceptant jest użytkownikiem tego systemu, zgodnie z zasadami opisanymi w regulaminie systemu bankowości internetowej;
 - lub w jeden z poniżej wybranych sposobów przez Akceptanta:
 - 2) w formie papierowej, w liście, który Akceptant otrzymuje na swój adres korespondencyjny;
 - 3) na innym trwałym nośniku, jeśli Strony Umowy tak postanowią.
3. Jeśli Bank podczas rozpatrywania reklamacji będzie potrzebował dodatkowych informacji, ma prawo telefonicznie skontaktować się z Akceptantem pod numerem telefonu, który Akceptant wskazał do kontaktu z Bankiem.
4. Jeśli Bank nie może rozpatrzyć reklamacji w ciągu 15 dni roboczych od jej wpłynięcia, powiadomi o tym Akceptanta poprzez system bankowości internetowej lub telefonicznie. Poda przy tym przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi. Musi jednak odpowiedzieć na reklamację w ciągu 35 dni roboczych od dnia jej otrzymania.
5. Jeśli Bank nie uwzględni roszczeń Akceptanta przedstawionych w reklamacji, Akceptant ma prawo złożyć w Banku odwołanie.
6. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
7. Akceptant jest zobowiązany na wezwanie współpracować z Bankiem, aby ustalić nieprawidłowości w związku z wykonywaniem Umowy przez Bank.
8. Reklamację, która nie dotyczy działalności Banku opisanej w Umowie, Bank przekazuje odpowiedniemu podmiotowi. Podmiot, którego działalności dotyczy reklamacja, rozpatruje ją na zasadach wskazanych w jego regulacjach oraz przepisach wewnętrznych.

Zmiany w Regulaminie i Tabeli Opłat i Prowizji

§ 22

1. Regulamin oraz Tabela Opłat i Prowizji są dostępne na stronie internetowej www.ing.pl/terminale.
2. Bank ma prawo zmienić Regulamin oraz Tabelę Opłat i Prowizji z ważnych przyczyn. Ważne przyczyny to:
 - 1) zmiana lub wprowadzenie nowych przepisów prawa, które określają zasady, na jakich Bank świadczy usługi określone w Umowie;
 - 2) zmiana interpretacji przepisów prawa w zakresie świadczenia przez Bank usług określonych w Umowie – rekomendacji lub zaleceń Organizacji płatniczych, Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej, Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych urzędów i organów;
 - 3) dostosowanie usług do warunków rynkowych, związane z postępowaniem technologicznym, który bezpośrednio wpływa na dane usługi;
 - 4) zmiany w ofercie Banku;
 - 5) zmiana, rozszerzenie, ograniczenie działania istniejących usług;
 - 6) wprowadzenie nowych usług lub rezygnacja z prowadzenia niektórych usług oferowanych w ramach zawartej z Akceptantem Umowy.
3. Gdy Bank udostępni nowe usługi i w ten sposób podwyższy standard oferowanej usługi – opłaty i prowizje z tego tytułu będą obowiązywały Akceptanta wyłącznie, jeśli skorzysta on z tej usługi.
4. Bank zawiadamia Akceptanta o zmianie w Regulaminie oraz Tabeli Opłat i Prowizji. Powiadomienie wysyła:
 - 1) za pośrednictwem serwisu internetowego ING POS dedykowanego dla elektronicznych urzędzeń lub

- 2) za pośrednictwem serwisu internetowego ING eTerminal dedykowanego dla Aplikacji eTerminal od ING, jeśli Bank udostępnia taką możliwość lub
 - 3) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej lub
 - 4) na adres korespondencyjny lub
 - 5) na innym trwałym nośniku informacji, jeśli Strony tak postanowią lub
 - 6) w inny sposób, który uzgodniły Strony.
5. O zmianach w Regulaminie i Tabeli Opłat i Prowizji Bank powiadamia Akceptanta w Komunikacie nie później niż na 1 miesiąc przed proponowanym dniem wejścia ich w życie.
 6. Komunikat podaje szczegółowe warunki zawarcia oraz świadczenia Umowy. Aktualna treść Komunikatu jest dostępna w serwisie internetowym ING POS lub odpowiednio ING eTerminal, jeśli Bank może ją tam umieścić, oraz na stronie internetowej www.ing.pl/terminale. Zmiana treści Komunikatu nie stanowi zmiany do Umowy, Regulaminu ani Tabeli Opłat i Prowizji.

Inne postanowienia

§ 23

-
1. Wszelkie oświadczenia woli związane z Umową lub zmianami do Umowy wymagają formy pisemnej. Oświadczenia – które dotyczą zmian do Umowy związanych z jej bieżącą obsługą – mogą być składane w serwisie internetowym ING POS dla elektronicznych urządzeń lub w serwisie internetowym ING eTerminal dla Aplikacji eTerminal od ING jeśli Bank udostępnia taką formę powiadomienia lub w systemie bankowości internetowej. Zmiany te to przede wszystkim:
 - 1) rozszerzanie istniejącej Umowy o kolejne terminale płatnicze;
 - 2) rozszerzanie istniejącej Umowy o nowe punkty handlowo-usługowe;
 - 3) wymiana i zwrot terminali płatniczych;
 - 4) zamówienie bazy wielofunkcyjnej do elektronicznych urządzeń;
 - 5) przenoszenie terminali płatniczych do innego punktu handlowo-usługowego;
 - 6) zmiany i aktualizacja danych punktu handlowo-usługowego, w tym zmiana nazwy punktu;
 - 7) rozwiązanie Umowy.Oświadczenia woli Stron związane z realizacją Umowy złożone w postaci elektronicznej w sposób określony powyżej i potwierdzone kodem autoryzacyjnym jeśli Bank wymaga podania kodu autoryzacyjnego, spełniają wymagania formy pisemnej.
 2. Dane – które Akceptant podał w internetowym wniosku o terminal płatniczy – nie zmieniają danych Akceptanta jako posiadacza rachunku. Dane Akceptanta zmienia Bank, gdy ich aktualizację zgłosi Bankowi posiadacz rachunku lub inna osoba uprawniona do działania w jego imieniu zgodnie z zasadami zawartymi w Umowie rachunku.