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 16 czerwca 2026 roku

Spis treści

Rozdział I 4

Postanowienia ogólne 4

Rozdział II 8

Procedury obsługi kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego 8

Rozdział III 15

Bezpieczeństwo i ochrona danych użytkowników kart 15

Rozdział IV 16

Zasady oznakowania punktów handlowo-usługowych 16

Rozdział V 16

Zasady udostępniania i użytkowania elektronicznych urządzeń 16

Rozdział VI 19

Zasady udostępniania i użytkowania karty SIM 19

Rozdział VII 20

Zasady usuwania awarii lub serwisowania elektronicznych urządzeń 20

Rozdział VIII 21

Zasady udostępniania i użytkowania Aplikacji eTerminal od ING 21

Rozdział IX 23

Zasady świadczenia usług dodatkowych 23

A. Usługa Cashback 23

B. Usługa Blik 24

C. Zasady świadczenia usługi preautoryzacji dedykowanej dla hoteli, wypożyczalni pojazdów oraz innych usługodawców 25

C 1. Usługi dedykowane dla hoteli 28

Gwarantowana rezerwacja 28

Rezerwacja zaliczkowa 30

Ekspresowe Wymeldowanie 32

Późniejsze Dociążenia 33

C 2. Usługi dedykowane dla wypożyczalni pojazdów 34

Rezerwacja środków na rachunku karty 34

Autoryzacja Szacunkowej Kwoty Transakcji 37
Szybki Zwrot Pojazdu 38
Opłaty Opóźnione lub Skorygowane z Powodu Uszkodzeń 39
D. Usługa rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty 41
E. Usługa Dynamic Currency Conversion 42
F. Usługa Napiwek 44
G. Usługa Logowanie kasjerów 45
Rozdział X 45
Zasady udostępnienia serwisów internetowych ING eTerminal, ING POS oraz Panel sprzedawcy 45
Rozdział XI 49
Postanowienia końcowe 49
Sposoby i terminy rozpatrywania reklamacji 49
Zmiany w Regulaminie i Tabeli Opłat i Prowizji 50
Inne postanowienia 51

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 lub Panelu sprzedawcy** – użytkownik serwisu internetowego ING eTerminal lub ING POS lub Panelu sprzedawcy, który ma 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) **Aplikacja 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 jedną Aplikację eTerminal od ING do przyjmowania płatności;
   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) **hotele –** w szczególności są to hotele, pensjonaty, wynajmowane kwatery prywatne i apartamenty lub inne miejsca noclegowe;
   9) **Infolinia** – centrum wsparcia telefonicznego;
   10) **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;

11) **kod branży (MCC - Merchant Category Code)** – czterocyfrowy numer do identyfikacji rodzaju działalności gospodarczej, którą prowadzi Akceptant; Bank udostępnia Akceptantowi słownik z kodami branż na wnioskach o terminale płatnicze;
12) **kod CVV2/CVC2 –** trzycyfrowy kod, który znajduje się na odwrocie karty płatniczej;
13) **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;
14) **konto administratora** - indywidualne konto w serwisie internetowym ING eTerminal lub serwisie internetowym ING POS lub serwisie internetowym Panel sprzedawcy, które Bank zakłada i modyfikuje na użytek administratora ING eTerminal lub ING POS lub Panelu sprzedawcy;
15) **Multi-Factor Authentication (MFA)** – uwierzytelnienie wieloskładnikowe, które wymaga, aby Akceptant zainstalował aplikację uwierzytelniającą na swoim telefonie; Akceptant może pobrać aplikację w Sklepie Google Play lub App Store; Bank podaje w Komunikacie rekomendowane aplikacje uwierzytelniające;
16) **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 płatniczej, przekazana przez terminal płatniczy;
17) **opłata za udostępnienie terminala płatniczego** – miesięczna opłata, którą ponosi Akceptant za korzystanie z terminala płatniczego;
18) **Organizacje płatnicze** – Visa oraz Mastercard, czyli organizacje, które zrzeszają wydawców i instytucje świadczące usługi w procesie obsługi wydawanych przez siebie kart płatniczych;
19) **polityka usług –** dokument udostępniany przez hotel, wypożyczalnię pojazdów lub innego usługodawcę, który korzysta z usługi preautoryzacji lub innych usług dedykowanych hotelom, wypożyczalniom lub innym usługodawcom określonym w tym Regulaminie; dokument określa zasady korzystania przez użytkownika karty płatniczej z usług tych podmiotów; w dokumencie opisane są m.in. zasady odwołania rezerwacji w hotelu lub wypożyczalni pojazdów przez użytkownika karty płatniczej w zależności od typu pokoju lub modelu pojazdu lub oferty;
20) **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;
21) **PSP** – Polski Standard Płatności Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością;
22) **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;
23) **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;
24) **Regulamin** – *Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych;*
25) **reklamacja (chargeback) –** procedura realizowana przez Organizacje płatnicze, w której użytkownik karty płatniczej za pośrednictwem Wydawcy karty płatniczej może odzyskać pieniądze w przypadku gdy:
    - usługa nie została zrealizowana lub towar nie został dostarczony - w całości lub części towar lub usługa nie są zgodne z opisem i (lub) umową,

- użytkownik karty płatniczej został nieprawidłowo obciążony transakcją, która nie doszła do skutku.

26) **segmentacja/ resegmentacja** – proces, który polega na ustaleniu lub zmianie stosowanego przez Bank wewnętrznego komercyjnego oznaczenia kategorii Akceptanta; Bank dokonuje zmiany segmentu Akceptanta na podstawie właściwych parametrów ekonomicznofinansowych prowadzonej działalności lub formy organizacyjnej Akceptanta, Bank ustala zakres oferty produktów i usług dla Akceptanta z określonego segmentu w wyniku tej zmiany;
27) **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;
28) **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;
29) **serwis internetowy Panel sprzedawcy** - 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 lub na elektronicznym urządzeniu, które przeprowadził; może umożliwiać 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, zastępuje dotychczasowy serwis internetowy ING POS oraz może zastąpić serwis internetowy ING eTerminal;
30) **Sklep Google Play (Sklep)** – internetowy sklep, który umożliwia Akceptantowi pobranie Aplikacji eTerminal od ING;
31) **System Blik** – system zarządzany przez PSP; umożliwia przeprowadzanie i rozliczanie transakcji Blik;
32) **tabela kursów Dynamic Currency Conversion** – zestawienie kursów wymiany walut, które Bank – dostawca usługi Dynamic Currency Conversion stosuje przy przeliczeniu transakcji, która została wykonana w PLN na walutę karty płatniczej jej użytkownika; udostępniona jest na stronie www.ing.pl/kursy-walut;
33) **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, udostępniona na stronie www.ing.pl/terminal, określa ją Komunikat dla usługi obsługi i rozliczania przez Bank transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych;
34) **terminal płatniczy** – elektroniczne urządzenie lub Aplikacja płatnicza eTerminal od ING lub zbiór procedur, które umożliwiają akceptację i przetwarzanie transakcji płatniczych;
35) **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;
36) **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;
37) **transakcja Blik** - transakcja Blik obciążeniowa oraz transakcja Blik uznaniowa;
38) **transakcja płatnicza dopełnienia preautoryzacji (dopełnienie preautoryzacji)** – transakcja płatnicza, która polega na obciążeniu przez Wydawcę karty płatniczej - na zlecenie Akceptanta

– rachunku prowadzonego dla karty płatniczej, środkami które odpowiadają wysokości blokady dokonanej podczas transakcji preautoryzacji mającymi na celu pokrycie należności hotelu lub wypożyczalni pojazdów lub innego usługodawcy, który korzysta z usługi preautoryzacji. Dopełnienie może być wykonane tylko raz na kwotę mniejszą lub równą kwocie określonej w preautoryzacji;

39) **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;
40) **transakcja płatnicza obciążeniowa z napiwkiem (Napiwek)** – transakcja płatnicza, w której użytkownik usług płatniczych płaci za usługi w punkcie handlowo-usługowym Akceptanta za pomocą karty płatniczej lub aplikacji Blik i dobrowolnie dolicza do transakcji dodatkową kwotę (napiwek), która stanowi wyraz uznania użytkownika usług płatniczych dla jakości świadczonej usługi przez Akceptanta.
41) **transakcja płatnicza preautoryzacji (preautoryzacja)** – transakcja płatnicza, która polega na czasowym zablokowaniu – przez Wydawcę karty płatniczej – na zlecenie Akceptanta - środków na rachunku prowadzonym dla karty płatniczej, aby zabezpieczyć przyszłe należności hotelu lub wypożyczalni pojazdów lub innego usługodawcy, który korzysta z usługi preautoryzacji. Usługa ta potwierdza, że na rachunku powiązanym z kartą płatniczą są dostępne środki na pokrycie zobowiązana;
42) **transakcja płatnicza sprzedaży bez fizycznego użycia karty płatniczej (Sprzedaż)** – transakcja płatnicza, w której użytkownik karty płatniczej płaci za pobyt w hotelu lub wynajęcie pojazdu lub inną usługę i przekazuje Akceptantowi – telefonicznie lub przez korespondencję e-mail:
    - swoje imię i nazwisko widniejące na karcie płatniczej,
    - numer karty płatniczej,
    - datę ważności,
    - kod CVV2/CVC2.
43) **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;
44) **transakcja płatnicza** – transakcja płatnicza, w której użytkownik karty płaci kartą za zakupy w punkcie handlowo-usługowym Akceptanta; transakcja płatnicza może być obciążeniowa lub uznaniowa;
45) **Umowa** – umowa w sprawie współpracy w zakresie obsługi i rozliczania transakcji płatniczych opłacanych kartami płatniczymi oraz innymi instrumentami płatniczymi, którą zawarli Akceptant i Bank;
46) **użytkownik ING eTerminal lub ING POS lub Panelu sprzedawcy** – użytkownik serwisu internetowego ING eTerminal lub serwisu internetowego ING POS lub serwisu internetowego Panel sprzedawcy, któremu Administrator ING eTerminal lub ING POS lub Panelu sprzedawcy zezwolił na dostęp do określonych funkcji i danych;
47) **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;
48) **waluta** – waluta PLN, w której wykonywana jest transakcja płatnicza obciążeniowa na elektronicznym urządzeniu;
49) **własne urządzenie Akceptanta –** smartfon, tablet lub inne własne urządzenie – które spełnia wymagania do zainstalowania Aplikacji eTerminal od ING, która służy do akceptacji i przetwarzanie transakcji płatniczych;
50) **Wydawca** – bank-wydawca i właściciel karty płatniczej lub instrumentu płatniczego lub podmiot, który jest uczestnikiem Systemu Blik, udostępniający użytkownikowi Blik aplikację

Blik;

51) **wypożyczalnie pojazdów** – w szczególności są to wypożyczalnie samochodów, motocykli, kamperów, przyczep kempingowych, samochodów ciężarowych, autobusów, hulajnóg, rowerów, łodzi, sprzętu rekreacyjnego, sprzętów i narzędzi, parki rozrywki.

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 transakcje 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 zaczepić 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 zaczepić 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 13 ppkt 2));
b) porównać 4 ostanie 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 ostanie cyfry numeru karty na potwierdzeniu transakcji i na karcie nie będą się zgadzać (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 płcią 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 jakiekolwiek 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 Infolinią i podać hasło „KOD 10", aby otrzymać instrukcje, jak postąpić – jeśli:
1) ocenia, że doszło do sytuacji niebezpiecznej lub zagrażającej życiu;
2) ma jakiekolwiek 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 jakiekolwiek 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:

1) odmówić przyjęcia zapłaty kartą płatniczą z uwagi na wysokość kwoty transakcji płatniczej jeśli terminal płatniczy pozwala na jej przyjęcie;
2) nie ma prawa wprowadzać limitów, które ograniczają 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 Infolinii 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;
      g) przekroczony został limit pojedynczej transakcji, który Bank ustawił na terminalu płatniczym.
9. Bank ustawia na terminalu płatniczym minimalny i maksymalny limit dla pojedynczej transakcji oraz dzienny limit płatności. Bank ma prawo zmienić wysokość tych limitów. Zmiana ta nie wymaga zmiany warunków Umowy oraz powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje informacje o wartości limitów dla pojedynczej transakcji na stronie www.ing.pl/terminale.
10. 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;

11. 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.
12. 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.
13. 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.
14. Akceptant nie może dokonywać transakcji płatniczych kartami płatniczymi własnymi i członków swojej rodziny.
15. Akceptant, który wykonuje transakcję płatniczą obciążeniową bez fizycznego użycia karty płatniczej na elektronicznym urządzeniu, ma obowiązek:
    1) bezpiecznie przeprowadzić transakcję realizowaną na odległości bez fizycznego użycia karty płatniczej oraz bez fizycznego udziału użytkownika karty płatniczej, i
    2) chronić dane użytkownika karty płatniczej zgodnie z postanowieniami *Regulaminu świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych, Rozdział III – Bezpieczeństwo i ochrona danych użytkowników kart*.

§ 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 przewozu, 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 14.
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. Bank, w trakcie trwania Umowy może wyłączyć Akceptantowi możliwość wykonywania transakcji płatniczych uznaniowych, gdy:
   1) Bank negatywnie zweryfikuje Akceptanta podczas trwania Umowy lub
   2) Akceptant narusza warunki Umowy lub
   3) wystąpią transakcje, które Bank oceni jako podejrzane w zakresie prania brudnych pieniędzy lub związane z popełnieniem przestępstwa.
9. 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).
10. 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 pobrać z rachunku rozliczeniowego Akceptanta należności, które wynikają 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 12.
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 urządzeń 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 Infolinii o podejrzanych transakcjach.
4. Akceptant zobowiązuje się, że wskaże w Banku branżę działalności gospodarczej, która jest zgodna z działalnością, którą prowadzi oraz wybierze właściwy kod branży, który najbliżej opisuje charakter prowadzonej działalności.
5. Akceptant zobowiązuje się, że powiadomi Bank o zmianie branży działalności gospodarczej. W takiej sytuacji Akceptant przekaże do Banku właściwy kod branży, który najbliżej opisuje charakter prowadzonej działalności za pośrednictwem wniosków o terminale, które udostępnia Bank.
6. Bank ma prawo czasowo zablokować terminal płatniczy – bez wcześniejszego powiadomienia Akceptanta – jeśli Akceptant nie wywiązuje się ze zobowiązań określonych w pkt 1-5 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.
7. Bank ma prawo odmowy zawarcia Umowy bez podania przyczyny.

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 Infolinii 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 Infolinii 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 kuriera lub technika-serwisanta. Gdy dostarcza urządzenie 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) Bank dostarcza urządzenie przez kuriera – tylko na adres wskazany we wniosku o urządzenie; w takiej sytuacji Akceptant otrzymuje od kuriera list przewozowy z numerem przesyłki;
   2) urządzenie dostarcza technik-instalator – Akceptant i technik-instalator podpisują protokół, w którym poświadczają przekazanie i odbiór urządzenia oraz przeszkolenie przez technika-instalatora pracowników Akceptanta; technik-instalator dostarcza urządzenie tylko na adres wskazany we wniosku o urządzenie;
   3) kurier odbiera urządzenie od Akceptanta - Akceptant przekazuje kurierowi zapakowane elektroniczne urządzenie, w sposób który zapewni bezpieczny transport urządzenia. Akceptant powinien zapakować każde elektroniczne urządzenie do osobnego kartonu wraz ze wszystkimi akcesoriami (np. kabel zasilający). Kurier przekazuje Akceptantowi list przewozowy, który jest wystawiony odrębnie dla każdego urządzenia. Akceptant powinien zachować list przewozowy, który w przypadku gdy przesyłka zaginie, jest dla Akceptanta potwierdzeniem jej przekazanie kurierowi i zwalnia go z odpowiedzialności za niezwrócone elektroniczne urządzenie;
   4) technik-instalator odbiera urządzenie od Akceptanta – Akceptant i technik-instalator podpisują protokół, w którym poświadczają przekazanie i odbiór urządzenia przez technika-instalatora; w takiej sytuacji Akceptant ma obowiązek zapakowania urządzenia wraz z akcesoriami, które dostarczył Bank (np. ładowarka do terminala);
   5) infolinia techniczna lub technik-instalator potwierdzają telefonicznie termin dostarczenia lub odbioru elektronicznego urządzenia; Bank kontaktuje się z Akceptantem na numer telefonu, który Akceptant wskazał w Umowie lub we wniosku o zmianę do Umowy.
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 (opcja dostępna tylko podczas wizyty technika-serwisanta), 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 zawiadamiać Bank za pośrednictwem Infolinii, 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. Zasady zwrotu urządzenia opisane są w pkt 8 tego rozdziału.
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 34-38 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 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. 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.
6. 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.
7. Akceptant zobowiązuje się jak najszybciej zawiadamiać 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 Infolinii. 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).
8. 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.

9. 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.
10. Akceptant zobowiązuje się zwrócić elektroniczne urządzenie 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 Infolinii;

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 Infolinii.

3) dodatkowego szkolenia z zasad prawidłowej obsługi kart płatniczych:
   a) 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 dobywa 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 lub notyfikacjach (pushach), które Bank udostępnia bezpośrednio w aplikacji,
   6) będzie przesyłał użytkownikowi karty płatniczej potwierdzenie transakcji w formie elektronicznej zgodnie ze sposobami, które są dostępne w Aplikacji eTerminal od ING; Akceptant, który nie przekaże 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.
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 udostępnia 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, przesyłał, przekierowywał technologii i oprogramowania, które przekazał mu Bank,
    3) nie będzie ujawniał informacji dotyczących Aplikacji eTerminal od ING jakiemukolwiek krajowi – bezpośrednio lub pośrednio lub w sposób pozwalający wykorzystać takie informacje w innym kraju.

12. Akceptant zobowiązuje się jak najszybciej telefonicznie zawiadamiać Bank za pośrednictwem Infolinii, 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. Bank komunikuje się z Akceptantem – w ramach bieżącej obsługi operacyjnej – w sprawach technicznych za pośrednictwem Aplikacji eTerminal od ING i przesyła notyfikacje (pushe) lub inne wiadomości bezpośrednio w aplikacji. Takie komunikaty zawierają m.in. informacje o nowych wersjach Aplikacji płatniczej eTerminal od ING, planowanych przerwach technicznych w działaniu aplikacji, zmianach w Regulaminie lub innych zmianach technicznych.
16. Opłaty za obsługę transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych w Aplikacji eTerminal od ING określa Tabela Opłat i Prowizji.
17. 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 Infolinii 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. Bank udziela standardowego wsparcia w języku polskim.
4. 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. Jakiekolwiek 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 (w tym płatności z napiwkiem), 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,
7. Bank ma prawo do zablokowania możliwości realizacji transakcji BLIK uznaniowej. W takim przypadku Zwrot realizuje się w uzgodniony sposób pomiędzy Akceptantem, a użytkownikiem usług płatniczych.
8. 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.
9. 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.
10. 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.
11. Bank udostępnia usługę Blik w Aplikacji eTerminal od ING jako płatności zbliżeniowe Blik/Mastercard, płatności kodami Blik oraz płatności czekami Blik.

C. Zasady świadczenia usługi preautoryzacji dedykowanej dla hoteli, wypożyczalni pojazdów oraz innych usługodawców

§ 19

1. Bank udostępnia usługę preautoryzacji dla hoteli, wypożyczalni pojazdów lub innym Akceptantom, którzy łącznie spełniają następujące warunki:
   1) prowadzą rodzaj działalności gospodarczej wymienionej na liście branż, dla których Organizacje płatnicze udostępniają dedykowane usługi. Bank publikuje listę branż na stronie www.ing.pl/terminale,
   2) zostaną pozytywnie zweryfikowani w Banku zgodnie z wewnętrznymi regulacjami Banku w zakresie ograniczania ryzyka w grupie Akceptantów, którym Bank udostępnia możliwość przeprowadzania transakcji realizowanych na odległość bez fizycznego użycia karty płatniczej oraz bez fizycznego udziału użytkownika karty płatniczej.
2. Jeśli Bank podczas weryfikacji Akceptanta będzie potrzebował dodatkowych informacji, ma prawo skontaktować się z Akceptantem poprzez system bankowości internetowej.
3. Bank ma prawo odmówić Akceptantowi uruchomienia usługi preautoryzacji i(lub) usług dedykowanych dla hoteli i/lub wypożyczalni pojazdów, gdy:

1) Akceptant nie prowadzi działalności gospodarczej w branży, dla której Organizacje płatnicze udostępniają dedykowane usługi,
2) Bank zakwalifikuje Akceptanta do grupy Akceptantów z podwyższonym ryzykiem lub nieakceptowalnym ryzykiem,
3) Akceptant nie wypełnił prawidłowo wniosku o uruchomienie usług lub nie przesłał dokumentów, o które Bank poprosił dodatkowo w czasie weryfikacji Akceptanta,
4) Akceptant nie prowadzi działalności gospodarczej pod adresem wskazanym w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej ani w innej lokalizacji wskazanej przez Akceptanta jako miejsce prowadzenia danej działalności gospodarczej.

4. Bank w trakcie trwania Umowy może wyłączyć Akceptantowi usługę preautoryzacji i(lub) usługi dedykowane dla hoteli i/lub wypożyczalni pojazdów, gdy:
1) Bank negatywnie zweryfikuje Akceptanta podczas trwania Umowy lub
2) Akceptant narusza warunki Umowy lub
3) Bank otrzyma w miesiącu liczbę reklamacji transakcji większą od średniej miesięcznej liczby reklamacji, która została wyliczona w oparciu o dane z ostatnich 6 miesięcy lub
4) wystąpią transakcje, które Bank oceni jako podejrzane w zakresie prania brudnych pieniędzy lub związane z popełnieniem przestępstwa.
5. Bank powiadomi Akceptanta o odmowie włączenia lub wyłączenia usługi preautoryzcji i(lub) usług dedykowanych dla hoteli lub wypożyczalni pojazdów, poprzez system bankowości internetowej jak najszybciej, jednak nie później niż 5 dni roboczych od podjęcia decyzji.
6. Akceptant może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym, gdy Bank odmówi mu uruchomienia usługi preautoryzacji i(lub) usług dedykowanych dla hoteli lub wypożyczalni pojazdów lub wyłączy je w trakcie trwania Umowy. W takiej sytuacji Bank nie obciąży Akceptanta opłatami wyrównawczymi za jej wcześniejsze rozwiązanie określonymi w Tabeli Opłat i Prowizji.
7. Usługa preautoryzacji i usługi dedykowane dla hoteli i wypożyczalni pojazdów są dostępne dla użytkowników kart płatniczych zgodnie z regulacjami Organizacji płatniczych.
8. Użytkownik karty płatniczej może skorzystać z usługi preautoryzacji lub zapłacić za usługi dedykowane dla hoteli i wypożyczalni pojazdów na elektronicznym urządzeniu tylko w walucie PLN.
9. Bank zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowane elektroniczne urządzenie do obsługi usługi preautoryzacji i usług dedykowanych dla hoteli i wypożyczalni pojazdów, tj. na urządzeniu dostępne będą następujące funkcje:
1) PREAUTORYZACJA (odpowiednio z obecnością karty lub bez obecności karty płatniczej),
2) DOPEŁNIENIE (DEPEŁNIENIE PREAUTORYZACJI),
3) SPRZEDAŻ (realizowana na odległości bez fizycznego użycia karty płatniczej oraz bez fizycznego udziału użytkownika karty płatniczej).
4) ANULOWANIE PREAUTORYZACJI
10. Akceptant zobowiązuje się do:
1) posiadania i aktualizowania na bieżąco polityki usług, której częścią są zasady odwołania rezerwacji,
2) wypełniania odpowiednich formularzy potwierdzających przyjęcie lub odwołanie rezerwacji,
3) zamaskowania numeru karty płatniczej – we wszystkich dokumentach i systemach - tak, aby było możliwe odczytanie tylko i wyłącznie czterech ostatnich cyfr numeru karty,
4) zamaskowania daty ważności karty płatniczej – we wszystkich dokumentach i systemach – tak, aby nie było możliwe jej odczytanie,
5) zamaskowania kodu CVV2/CVC2 – we wszystkich dokumentach i systemach - tak, aby nie było możliwe jego odczytanie,
6) przesyłania użytkownikom kart płatniczych - wypełnionych formularzy rezerwacji, odwołanych rezerwacji, rachunków obciążeniowych i uznaniowych lub faktur hotelowych, kopii potwierdzeń transakcji obciążeniowych i uznaniowych z elektronicznego urządzenia oraz adresu internetowego do polityki świadczenia usług - w następujący sposób:

a) listem przesłanym pocztą elektroniczną na adres e-mail wskazany przez użytkownika karty płatniczej lub
b) listem przesłanym pocztą lub kurierem na adres korespondencyjny lub
c) osobistego przekazywania dokumentów w czasie meldowania lub wymeldowywania użytkownika karty płatniczej z hotelu lub w trakcie wypożyczania pojazdu,

7) przechowywania – na wypadek reklamacji - przez 13 miesięcy od dnia przyjęcia rezerwacji:
a) kopii wszystkich wypełnionych formularzy przyjętych lub odwołanych rezerwacji z zamaskowanym numerem karty, zamaskowaną datą ważności karty i z zamaskowanym kodem CVV2/CVC2,
b) rachunków obciążeniowych i uznaniowych lub faktur hotelowych i z wypożyczalni samochodów,
c) kopii potwierdzeń transakcji obciążeniowych i uznaniowych z elektronicznego urządzenia,
d) potwierdzeń przekazania użytkownikom kart płatniczych formularzy, rachunków lub faktur hotelowych i z wypożyczalni pojazdów, kopii potwierdzeń transakcji z elektronicznego urządzenia wraz z polityką świadczenia usług,

8) udostępniania dokumentów, o których mowa w tym paragrafie, na każde żądanie Banku.

Postanowienie to obowiązuje również po rozwiązaniu Umowy do czasu przedawnienia roszczeń z tytułu dokonanych płatności przez użytkownika karty płatniczej.

11. Akceptant zobowiązuje się przeprowadzać transakcje związane z usługą preautoryzacji i(lub) z usługami hotelowymi i wypożyczaniem pojazdów na elektronicznym urządzeniu w sposób zgodny z instrukcją *Przewodnik – jak korzystać z usługi preautoryzacji, dopełnienia preautoryzacji, anulowania preautoryzacji i transakcji sprzedaży bez fizycznego użycia karty płatniczej na terminalach płatniczych ING Banku Śląskiego*. Bank publikuje dokument na stronie www.ing.pl/terminale
12. Akceptant ma obowiązek udokumentować przyjęcie, odwołanie i zmianę rezerwacji na formularzu. Może skorzystać ze wzorów, które udostępnia Bank w serwisie internetowym ING POS. Akceptant może również korzystać z własnych wzorów, które powinny zawierać co najmniej dane, które zawiera wzór Banku.
13. Akceptant odpowiada za ewentualne reklamacje i konsekwencje wynikające z tego, że nie przestrzegał zasad świadczenia usługi preautoryzacji dedykowanej dla hoteli, wypożyczalni pojazdów oraz innych usługodawców.
14. Akceptant ponosi odpowiedzialność finansową za niezrealizowane/zrealizowane przez Bank transakcje wynikające z usług dedykowanych dla hoteli i/lub wypożyczalni pojazdów oraz koszty związane z obsługą reklamacji, gdy nie może udowodnić użytkownikowi karty płatniczej:
1) złożenia rezerwacji,
2) odwołania rezerwacji,
3) przesłania potwierdzenia lub odwołania rezerwacji,
4) przesłania polityki świadczenia usług lub wskazania adresu internetowego, pod którym znajduje się dokument,
5) przesłania rachunków lub faktur hotelowych lub z wypożyczalni pojazdów.
15. Tylko punkty handlowo-usługowe należące do Akceptanta – które Bank zweryfikuje pozytywnie - są objęte usługą preautoryzacji i usługami dedykowanymi dla hoteli i wypożyczalni pojazdów.

§ 20

1. Bank ma prawo potrącić pełną kwotę transakcji wynikającą z usługi preautoryzacji i/lub z usług dedykowanych dla hoteli i/lub wypożyczalni pojazdów i pobrać ją z Rachunku Akceptanta prowadzonego w Banku, gdy Wydawca zażąda zwrotu kwoty transakcji po pozytywnym

rozpatrzeniu reklamacji użytkownika karty płatniczej.

2. Akceptant zobowiązuje się, że dokona wpłaty odpowiedniej kwoty na Rachunek prowadzony w Banku lub na rachunek, który wskaże Bank, gdy Bank nie będzie mógł pobrać jej z powodu braku środków na rachunku Akceptanta.

C 1. Usługi dedykowane dla hoteli

Gwarantowana rezerwacja

§ 21

1. Usługa Gwarantowana Rezerwacja umożliwia Akceptantowi, który prowadzi hotel, dokonanie rezerwacji w hotelu i zapobiega ponoszeniu strat w przypadku rezygnacji lub nieprzybycia użytkownika karty płatniczej do hotelu. Usługa polega na:
   1) czasowym zablokowaniu środków na rachunku użytkownika karty płatniczej na poczet kosztów jego pobytu w hotelu (preautoryzacja), i
   2) zagwarantowaniu użytkownikowi karty płatniczej rezerwacji w hotelu do upływu pierwszej doby hotelowej.
2. Akceptant, który przyjmuje Gwarantowaną Rezerwację, powinien:
   1) uzyskać od użytkownika karty płatniczej następujące dane:
      a) imię i nazwisko,
      b) numer oraz datę ważności karty płatniczej,
      c) kod CVV2/CVC2,
      d) numer aktualnego telefonu do kontaktu,
      e) adres korespondencyjny,
      f) adres e-mail,
   2) przekazać użytkownikowi karty płatniczej w potwierdzeniu rezerwacji następujące informacje:
      a) nazwę i adres hotelu,
      b) standard lub typ zarezerwowanego pokoju,
      c) planowany termin pobytu,
      d) stawkę brutto za dobę hotelową,
      e) numer potwierdzenia rezerwacji,
      f) dokładne zasady odwołania rezerwacji zgodne z polityką hotelu:
         — informację o obowiązku odwołania rezerwacji,
         — datę i godzinę, do których możliwe jest odwołanie rezerwacji,
         — sposób odwołania rezerwacji oraz warunki jej anulowania,
         — informację o ofertach specjalnych, w których nie ma możliwości odwołania rezerwacji bez kosztów,
      g) informację, że obciąży go kosztami pierwszej doby hotelowej w przypadku, gdy użytkownik karty płatniczej nie odwoła rezerwacji zgodnie z warunkami jej anulowania przekazanymi w potwierdzeniu rezerwacji lub gdy nie zamelduje się w hotelu przed upływem pierwszej doby hotelowej,
      h) informację, że dopełnienie preautoryzacji zostanie wykonane w terminie realizacji usługi z użyciem karty płatniczej, której numer użytkownik karty płatniczej podał podczas dokonywania rezerwacji. Postanowienie to nie obowiązuje, gdy użytkownik karty płatniczej odwoła rezerwację zgodnie z warunkami jej anulowania.

3) wypełnić formularz Potwierdzenia Gwarantowanej Rezerwacji i przesłać go użytkownikowi karty płatniczej jak najszybciej, ale nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od przyjęcia rezerwacji.

3. Po dopełnieniu preautoryzacji Akceptant zobowiązuje się nie przechowywać w formularzu Potwierdzenia Gwarantowanej Rezerwacji ani w żadnym innym miejscu i systemie:
   1) pełnego numeru karty płatniczej,
   2) daty ważności karty płatniczej,
   3) kodu CVV2/CVC2.

   Akceptant ma obowiązek zaciemnić wymagane dane zebrane w formularzach papierowych w sposób uniemożliwiający ich odczytanie.
4. Akceptant zobowiązuje się, że zaakceptuje odwołanie rezerwacji, gdy użytkownik karty płatniczej złoży je w terminie zgodnie z zasadami odwołania rezerwacji określonymi w polityce usług hotelowych. W takim wypadku Akceptant nie obciąży użytkownika karty płatniczej żadnymi dodatkowymi opłatami.
5. Akceptant - po przyjęciu odwołania Gwarantowanej Rezerwacji – zobowiązuje się przekazać użytkownikowi karty płatniczej potwierdzenie odwołania rezerwacji w formie elektronicznej lub pisemnej. Potwierdzenie powinno zawierać następujące informacje:
   1) imię i nazwisko odwołującego rezerwację,
   2) numer odwołania rezerwacji,
   3) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
   4) datę ważności karty płatniczej,
   5) szczegóły dotyczące odwołanej rezerwacji,
   6) informację o konieczności zachowania numeru odwołanej rezerwacji na wypadek ewentualnych reklamacji.
6. Jeśli użytkownik karty płatniczej nie zgłosi się w hotelu lub nie odwoła rezerwacji w wymaganym terminie, Akceptant:
   1) ma prawo obciążyć użytkownika karty płatniczej opłatą za pierwszą dobę hotelową (lub opłatą zgodną z warunkami odwołania rezerwacji w hotelu) i wykonać dopełnienie preautoryzacji za jedną dobę hotelową na terminalu płatniczym bez fizycznego użycia karty płatniczej oraz bez fizycznego udziału użytkownika karty płatniczej,
   2) ma obowiązek na potwierdzeniu transakcji dopełnienia preautoryzacji (na wydruku i kopii z elektronicznego urządzenia):
      a) wpisać „GWARANTOWANA REZERWACJA - NO SHOW” w miejscu na podpis użytkownika karty płatniczej,
      b) uzupełnić dodatkowe informacje, które w sposób jednoznaczny identyfikują osobę rezerwującą pobyt w hotelu (np. imię i nazwisko oraz numer potwierdzenia rezerwacji),
   3) ma obowiązek:
      a) zaktualizować formularz Potwierdzenia Gwarantowanej Rezerwacji wpisując w nim: „NIE ODWOŁANIE REZERWACJI - NO SHOW”,
      b) przesłać użytkownikowi karty płatniczej jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wykonania dopełnienia preautoryzacji:
         — zaktualizowany formularz Potwierdzenia Gwarantowanej Rezerwacji,
         — kopię potwierdzenia transakcji płatniczej obciążeniowej (dopełnienie) z elektronicznego urządzenia.
7. Jeśli użytkownik karty płatniczej przyjedzie do hotelu w umówionym czasie, a realizacja usługi Gwarantowanej Rezerwacji nie jest możliwa, Akceptant, ma obowiązek zapewnić mu bez dodatkowych opłat:
   1) jednodniowy pobyt w innym hotelu o takim samym lub wyższym standardzie,
   2) w razie potrzeby:
      a) przejazd do innego hotelu,
      b) trzyminutową rozmowę telefoniczną (połączenie krajowe lub międzynarodowe).

Rezerwacja zaliczkowa

§ 22

1. Usługa Rezerwacja Zaliczkowa umożliwia Akceptantowi, który prowadzi hotel, dokonanie rezerwacji i uzyskanie płatności za cały lub częściowy pobyt użytkownika karty płatniczej w hotelu w momencie dokonywania rezerwacji. Dzięki tej usłudze Akceptant nie ponosi strat, gdy użytkownik karty płatniczej nie przyjedzie do hotelu. Usługa polega na:
   1) pobraniu zaliczki z rachunku użytkownika karty płatniczej na kwotę wynikającą z zadeklarowanej przez użytkownika karty płatniczej długości pobytu w hotelu. Pobrana kwota (transakcja płatnicza obciążeniowa) nie może być większa niż koszt 14 dniowego pobytu użytkownika karty w hotelu, i
   2) zagwarantowaniu użytkownikowi karty płatniczej rezerwacji przez cały zadeklarowany przez niego okres pobytu w hotelu.
2. Akceptant, który przyjmuje Rezerwację Zaliczkową, powinien:
   1) uzyskać od użytkownika karty płatniczej następujące dane:
      a) imię i nazwisko,
      b) numer oraz datę ważności karty płatniczej,
      c) kod CVV2/CVC2,
      d) numer aktualnego telefonu do kontaktu,
      e) adres korespondencyjny,
      f) adres e-mail,
      g) planowaną datę przyjazdu do hotelu oraz planowaną długość pobytu,
   2) przekazać użytkownikowi karty płatniczej następujące informacje:
      a) nazwę i adres hotelu,
      b) standard lub typ zarezerwowanego pokoju,
      c) planowany termin pobytu,
      d) stawkę brutto za dobę hotelową,
      e) szacunkowy koszt brutto całego pobytu na podstawie długości pobytu, który zadeklarował użytkownik karty płatniczej,
      f) numer potwierdzenia rezerwacji,
      g) informację, że rezerwacja będzie utrzymana przez cały pobyt zadeklarowany przez użytkownika karty płatniczej,
      h) dokładne zasady odwołania rezerwacji zgodne z polityką hotelu:
         — informację o obowiązku odwołania rezerwacji,
         — datę i godzinę, do których możliwe jest odwołanie rezerwacji,
         — sposób odwołania rezerwacji oraz warunki jej anulowania,
         — informację o ofertach specjalnych, w których nie ma możliwości odwołania rezerwacji bez kosztów,
      i) informację, że obciąży go kosztami całego pobytu lub w części w przypadku, gdy użytkownik karty płatniczej nie odwoła rezerwacji lub gdy nie zamelduje się w terminie rezerwacji (zgodnie z polityką hotelu),
   3) wykonać transakcję płatniczą obciążeniową na elektronicznym urządzeniu na kwotę uzgodnioną z użytkownikiem karty płatniczej korzystając z funkcji Sprzedaż, a następnie na potwierdzeniu transakcji obciążeniowej (na wydruku i kopii z elektronicznego urządzenia) – w miejscu na podpis użytkownika karty płatniczej - wpisać „REZERWACJA ZALICZKOWA - ADVANCE DEPOSIT”,
   4) wypełnić formularz Potwierdzenia Sprzedaży Zaliczkowej następującymi danymi:
      a) nazwa i adres hotelu,

b) NIP hotelu,
c) kwotę i walutę transakcji,
d) datę transakcji,
e) kod autoryzacji transakcji z potwierdzenia transakcji na elektronicznym urządzeniu,
f) numer potwierdzenia rezerwacji
g) planowany termin pobytu,
h) datę i godzinę, do których możliwe jest odwołanie rezerwacji,
i) imię i nazwisko użytkownika karty płatniczej,
j) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej oraz datę jej ważności,
k) adres korespondencyjny,
l) numer aktualnego telefonu do kontaktu,
m) adres e-mail,

5) przesłać użytkownikowi karty płatniczej jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wykonania transakcji obciążeniowej na elektronicznym urządzeniu:
   a) wypełniony formularz Potwierdzenia Sprzedaży Zaliczkowej,
   b) fakturę wystawioną przez hotel lub inny dokument księgowy, który zawiera – oprócz danych wymaganych przez przepisy podatkowe i rachunkowe - także następujące dane:
      — nazwę i adres hotelu,
      — NIP hotelu,
      — imię i nazwisko użytkownika karty,
      — adres korespondencyjny,
      — numer aktualnego telefonu do kontaktu,
      — adres e-mail,
      — kwotę i walutę transakcji,
      — cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
      — datę ważności karty płatniczej,
      — numer rezerwacji hotelowej,
      — planowany termin pobytu w hotelu,
   c) zasady odwołania rezerwacji, zwrotu zaliczki, informację o prawach i obowiązkach wynikających z usługi zgodnie z polityką hotelu, w tym informację o ofertach specjalnych, w których nie ma możliwości odwołania rezerwacji bez kosztów,
   d) kopię transakcji płatniczej obciążeniowej z elektronicznego urządzenia.

3. Akceptant zobowiązuje się, że po zrealizowaniu transakcji pobrania zaliczki na elektronicznym urządzeniu nie będzie przechowywać w żadnym miejscu lub systemie pełnego numeru karty płatniczej, daty jej ważności oraz kodu CVV2/CVC2. Akceptant ma obowiązek zaciemnić wymagane dane zebrane w formularzach papierowych w sposób uniemożliwiający ich odczytanie.
4. Akceptant zobowiązuje się, że zaakceptuje odwołanie rezerwacji, gdy użytkownik karty płatniczej złoży je w terminie zgodne z zasadami odwołania rezerwacji określonymi w polityce usług hotelowych. W takim wypadku Akceptant nie obciąży posiadacza karty płatniczej żadnymi dodatkowymi opłatami.
5. Akceptant – po przyjęciu odwołania Rezerwacji Zaliczkowej – ma obowiązek:
   1) przekazać użytkownikowi karty płatniczej:
      a) numer odwołania rezerwacji,
      b) informację o konieczności zachowania numeru odwołanej rezerwacji na wypadek ewentualnej reklamacji,
   2) uzyskać od użytkownika karty płatniczej niezbędne dane, aby móc wykonać zwrot zaliczki na terminalu płatniczym,
   3) wpisać „ANULOWANA REZERWACJA ZALICZKOWA – CANCELLED ADVANCE DEPOSIT" i numer odwołania rezerwacji na wypełnionym formularzu Potwierdzenia Sprzedaży Zaliczkowej,

4) wystawić użytkownikowi karty płatniczej fakturę wystawioną przez hotel lub inny dokument księgowy, który zawiera – oprócz danych wymaganych przez przepisy podatkowe i rachunkowe - także następujące dane:
   a) nazwę i adres hotelu,
   b) NIP hotelu,
   c) imię i nazwisko użytkownika karty,
   d) adres korespondencyjny,
   e) numer aktualnego telefonu do kontaktu,
   f) adres e-mail,
   g) kwotę i walutę transakcji,
   h) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
   i) datę ważności karty płatniczej,
   j) numer odwołania rezerwacji,
5) w ciągu 3 dni roboczych:
   a) wykonać na elektronicznym urządzeniu za pomocą funkcji Sprzedaż zwrot zaliczki na kwotę, na którą obciążył wcześniej użytkownika karty płatniczej - Akceptant może wykonać zwrot tylko na kartę, którą wcześniej wykonał transakcję płatniczą obciążeniową,
   b) wpisać „ANULOWANA REZERWACJA ZALICZKOWA – CANCELLED ADVANCE DEPOSIT" na potwierdzeniu transakcji płatniczej uznaniowej (na wydruku i kopii z elektronicznego urządzenia) – w miejscu na podpis użytkownika karty;
   c) przesłać użytkownikowi karty płatniczej:
      — fakturę wystawioną przez hotel lub inny dokument księgowy,
      — poprawiony formularz Rezerwacji Zaliczkowej,
      — kopię potwierdzenia transakcji płatniczej uznaniowej z elektronicznego urządzenia.

6. Jeśli użytkownik karty płatniczej przyjedzie do hotelu w umówionym czasie, a realizacja usługi Rezerwacji Zaliczkowej nie jest możliwa, Akceptant ma obowiązek:
   1) zwrócić użytkownikowi karty płatniczej pełną kwotę zaliczki, którą wcześniej obciążył jego rachunek, i
   2) zapewnić mu pobyt w innym hotelu o takim samym lub wyższym standardzie na okres pobytu zadeklarowanym w rezerwacji, za który użytkownik karty zapłaci wykorzystując zwróconą zaliczkę; koszty pobytu we wskazanym hotelu nie mogą być wyższe niż kwota zwróconej zaliczki,
   3) zapewnić w razie potrzeby:
      a) bezpłatny przejazd do innego hotelu,
      b) dwie trzyminutowe rozmowy telefoniczne (połączenie krajowe lub międzynarodowe).

Ekspresowe Wymeldowanie

§ 23

1. Usługa Ekspresowe Wymeldowanie umożliwia użytkownikowi karty płatniczej szybkie i wygodne opłacenie pobytu w hotelu bez konieczności osobistego wymeldowania się w recepcji hotelu.
2. Akceptant ma obowiązek poprosić użytkownika karty płatniczej o wypełnienie i podpisanie umowy na usługę „EKSPRESOWE WYMELDOWANIE – EXPRESS CHECK OUT" podczas meldowania go w hotelu.
3. Akceptant zobowiązuje się, że w umowie na usługę „EKSPRESOWE WYMELDOWANIE - EXPRESS CHECK OUT" zawarte będą następujące informacje:
   1) nazwa i adres hotelu,

2) NIP hotelu,
3) numer telefonu do hotelu,
4) imię i nazwisko użytkownika karty płatniczej,
5) adres korespondencyjny,
6) numer aktualnego telefonu do kontaktu,
7) adres e-mail,
8) standard lub typ zarezerwowanego pokoju,
9) data zameldowania i wymeldowania z hotelu,
10) stawka brutto za dobę hotelową,
11) szacunkowy koszt brutto całego pobytu,
12) dane identyfikujące pracownika hotelu, który zameldował użytkownika karty płatniczej,
13) upoważnienie użytkownika karty płatniczej do obciążenia jego karty za rachunek hotelowy i wystawienia hotelowego rachunku obciążeniowego lub faktury bez podpisu użytkownika,
14) datę podpisania umowy,
15) czytelny podpis użytkownika karty płatniczej na umowie.

4. Akceptant ma obowiązek:
   1) sprawdzić poprawność danych wpisanych w umowie na usługę „EKSPRESOWE WYMELDOWANIE - EXPRESS CHECK OUT" oraz upewnić się, że podpis, który użytkownik karty płatniczej złożył na umowie, jest zgodny ze wzorem jego podpisu na karcie płatniczej lub ze wzorem w dowodzie osobistym,
   2) przekazać posiadaczowi karty płatniczej kopię umowy na usługę „EKSPRESOWE WYMELDOWANIE - EXPRESS CHECK OUT",
   3) wykonać – w obecności użytkownika karty płatniczej - preautoryzację na elektronicznym urządzeniu na kwotę szacunkowego kosztu brutto całego pobytu użytkownika karty płatniczej w hotelu. Akceptant powinien wykonać preautoryzację kartą użytkownika, którego dane wpisał wcześniej do umowy na usługę „EKSPRESOWE WYMELDOWANIE - EXPRESS CHECK OUT",
   4) wykonać dopełnienie preautoryzacji na elektronicznym urządzeniu na łączną kwotę za pobyt użytkownika karty płatniczej w hotelu w tym samym dniu, w którym użytkownik wymelduje się ekspresowo z hotelu,
   5) wpisać „ZGODNIE Z UMOWĄ - SIGNATURE ON FILE" na potwierdzeniu transakcji płatniczej obciążeniowej (dopełnienie) - na wydruku i kopii z elektronicznego urządzenia – w miejscu na podpis użytkownika karty płatniczej,
   6) przesłać użytkownikowi karty płatniczej jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wykonania transakcji dopełnienia preautoryzacji na elektronicznym urządzeniu:
      a) fakturę wystawioną przez hotel lub inny dokument księgowy,
      b) kopię transakcji płatniczej obciążeniowej (dopełnienie) z elektronicznego urządzenia.
   7) uzyskać zgodę użytkownika karty na dodatkowe obciążenie jego karty płatniczej, jeśli kwota transakcji dopełnienia jest wyższa niż kwota preautoryzacji, a następnie - za pomocą funkcji Sprzedaż – wykonać na elektronicznym urządzeniu transakcję płatniczą obciążeniową na kwotę różnicy.
5. Akceptant zobowiązuje się, że po zrealizowaniu na elektronicznym urządzeniu transakcji płatniczej obciążeniowej, nie będzie przechowywać w żadnym miejscu pełnego numeru karty płatniczej, daty jej ważności oraz kodu CVV2/CVC2. Akceptant ma obowiązek zaciemnić wymagane dane zebrane w formularzach papierowych w sposób uniemożliwiający ich odczytanie.

Późniejsze Dociążenia

§ 24

1. Usługa Późniejsze Dociążenie pozwala Akceptantowi obciążyć posiadacza karty płatniczej dodatkowymi opłatami za skorzystanie z dodatkowych płatnych usług hotelowych *(np. room service, mini bar, opłaty telefoniczne, opłaty telewizyjne)*, które zostaną ujawnione po wymeldowaniu się użytkownika karty płatniczej z hotelu.
2. Akceptant ma obowiązek:
   1) poinformować użytkownika karty płatniczej o zasadach działania usługi podczas meldowania go w hotelu,
   2) poprosić użytkownika karty płatniczej o podpisanie Zgody na Późniejsze Dociążenie. Oświadczenie powinna zawierać zgodę użytkownika karty płatniczej na obciążenie jego karty płatniczej kosztami ujawnionymi po jego wymeldowaniu z hotelu.
   3) skontaktować się z użytkownikiem karty płatniczej, w sytuacji gdy okaże się, że skorzystał on z dodatkowych płatnych usług hotelowych i uzgodnić z nim ostateczną kwotę opłat,
   4) uzyskać od użytkownika karty płatniczej niezbędne dane, aby móc wykonać na elektronicznym urządzeniu – za pomocą funkcji Sprzedaż - transakcję płatniczą obciążeniową bez obecności karty na kwotę uzgodnionych opłat,
   5) wykonać transakcję płatniczą obciążeniową bez fizycznego użycia karty płatniczej oraz bez fizycznego udziału użytkownika karty płatniczej na kwotę uzgodnionych opłat w ciągu 30 dni roboczych od wykonania transakcji płatniczej obciążeniowej za pobyt użytkownika karty płatniczej w hotelu,
   6) wpisać „ZGODNIE Z UMOWĄ - SIGNATURE ON FILE" na potwierdzeniu transakcji płatniczej obciążeniowej - na wydruku i kopii z elektronicznego urządzenia – w miejscu na podpis użytkownika karty płatniczej,
   7) wystawić oddzielną fakturę lub inny dokument księgowy na kwotę opłat wynikających z późniejszego dociążenia z dokładnym opisem usług dodatkowych i ich cen,
   8) przesłać użytkownikowi karty płatniczej jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wykonania transakcji płatniczej obciążeniowej na elektronicznym urządzeniu:
      a) fakturę wystawioną przez hotel lub inny dokument księgowy z dokładnym opisem usług, za które Akceptant obciążył dodatkowo użytkownika karty płatniczej,
      b) kopię wypełnionego oświadczenia Zgoda na Późniejsze Dociążenie,
      c) kopię potwierdzenia transakcji płatniczej obciążeniowej z elektronicznego urządzenia.
3. Akceptant zobowiązuje się, że po zrealizowaniu na elektronicznym urządzeniu transakcji płatniczej obciążeniowej za skorzystanie z dodatkowych płatnych usług hotelowych, nie będzie przechowywać w żadnym miejscu pełnego numeru karty płatniczej, daty jej ważności oraz kodu CVV2/CVC2. Akceptant ma obowiązek zaciemnić wymagane dane zebrane w formularzach papierowych w sposób uniemożliwiający ich odczytanie.

C 2. Usługi dedykowane dla wypożyczalni pojazdów

Rezerwacja środków na rachunku karty

§ 25

1. Usługa Rezerwacja Środków na Rachunku Karty umożliwia Akceptantowi dokonanie rezerwacji pojazdu oraz zapobiega ponoszeniu start, gdy użytkownik karty płatniczej zrezygnuje z wynajmu lub nie stawi się po odbiór pojazdu. Usługa polega na:
   1) czasowym zablokowaniu środków na rachunku użytkownika karty płatniczej na poczet kosztów związanych z wynajmem pojazdu (preautoryzacja) i
   2) zagwarantowaniu użytkownikowi karty płatniczej rezerwacji zamówionego pojazdu.
2. Przed wykonaniem preautoryzacji Akceptant ma obowiązek wypełnić formularz Potwierdzenie Rezerwacji Pojazdu. W tym celu Akceptant powinien:
   1) przekazać użytkownikowi karty płatniczej formularz na wskazany adres e-mail, poprosić o wypełnienie go i podpisanie, a następnie odesłanie e-mailem podpisanego skanu formularza lub
   2) wypełnić formularz samodzielnie danymi, które użytkownik karty płatniczej przekazał podczas rezerwacji telefonicznej, przesłać wypełniony formularza na wskazany adres e-mail, poprosić o podpisanie i odesłanie e-mailem podpisanego skanu do wypożyczalni pojazdów.
3. Akceptant, który przyjmuje Rezerwację Środków na Rachunku Karty powinien:
   1) uzyskać od użytkownika karty płatniczej następujące dane do dokonania rezerwacji:
      a) imię i nazwisko,
      b) numer oraz datę ważności karty płatniczej,
      c) kod CVV2 / CVC2,
      d) numer aktualnego telefonu do kontaktu,
      e) adres e-mail,
      f) adres korespondencyjny,
      g) planowany czas rozpoczęcia najmu (odbioru pojazdu) oraz przewidywany okres najmu pojazdu,
      h) kategorię rezerwowanego pojazdu.
   2) przekazać użytkownikowi karty płatniczej:
      a) nazwę i adres wypożyczalni pojazdów,
      b) kategorię wypożyczanego pojazdu,
      c) stawkę brutto za godzinę / dobę wynajmu pojazdu,
      d) walutę transakcji,
      e) informację o gwarantowanym okresie rezerwacji wynajmowanego pojazdu,
      f) dokładną nazwę i adres miejsca odbioru pojazdu,
      g) informację (w formie pisemnej) o konieczności zachowania numeru potwierdzenia rezerwacji oraz obowiązku i sposobie jej odwołania,
      h) numer potwierdzenia rezerwacji,
      i) dokładne zasady odwołania rezerwacji zgodne z polityką wypożyczalni:
         — informację o obowiązku odwołania rezerwacji,
         — datę i godzinę, do których możliwe jest odwołanie rezerwacji,
         — sposób odwołania rezerwacji oraz warunki jej anulowania,
         — informację o ofertach specjalnych, w których nie ma możliwości odwołania rezerwacji bez kosztów.
      j) informację, że obciąży go kosztami pierwszej doby wypożyczenia pojazdu w przypadku, gdy użytkownik karty płatniczej nie odwoła rezerwacji zgodnie z warunkami jej anulowania przekazanymi w potwierdzeniu rezerwacji lub gdy nie odbierze pojazdu ze wskazanego miejsca przed upływem pierwszej doby najmu,
      k) informację, że dopełnienie preautoryzacji zostanie wykonane w terminie realizacji usługi z użyciem karty płatniczej, której numer użytkownik karty płatniczej podał podczas dokonywania rezerwacji. Postanowienie to nie obowiązuje, gdy użytkownik karty płatniczej odwoła rezerwację zgodnie z warunkami jej anulowania.
      l) informację o możliwości żądania przez użytkownika karty płatniczej pokwitowania zwrotu pojazdu dokonanego w godzinach pracy wypożyczalni pojazdów. Akceptant uzgadnia z użytkownikiem karty płatniczej treść potwierdzenia zdania pojazdu. Akceptant pisemnie

potwierdza, czy użytkownika karty płatniczej zażądał (lub nie) pokwitowania zwrotu pojazdu.

m) informację o obciążeniu karty w przypadku niestawienia się użytkownika karty płatniczej po odbiór pojazdu.

3) przesłać użytkownikowi karty płatniczej wypełniony formularz Potwierdzenia Rezerwacji Pojazdu jak najszybciej, ale nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od przyjęcia rezerwacji.

4. Po dopełnieniu preautoryzacji Akceptant zobowiązuje się nie przechowywać w formularzu Potwierdzenia Rezerwacji Pojazdu ani w żadnym innym miejscu i systemie:
   1) pełnego numeru karty płatniczej,
   2) daty ważności karty płatniczej,
   3) kodu CVV2/CVC2.

   Akceptant ma obowiązek zaciemnić wymagane dane zebrane w formularzach papierowych w sposób uniemożliwiający ich odczytanie.
5. Akceptant powinien dostarczyć użytkownikowi karty płatniczej potwierdzenie rezerwacji w formie pisemnej lub poprzez wiadomość e-mail z podaniem szczegółów rezerwacji i warunków jej odwołania, tj.:
   1) czterech ostatnich cyfr numeru karty,
   2) daty ważności karty,
   3) imienia i nazwiska użytkownika karty płatniczej,
   4) dziennej stawki za wynajem pojazdu i innych ważnych szczegółów dotyczących wynajmu,
   5) dokładnego adresu miejsca odbioru pojazdu,
   6) godzin pracy punktu odbioru i punktu zwrotu pojazdu,
   7) zasad i trybu postępowania przy odwołaniu rezerwacji,
   8) kodu potwierdzenia rezerwacji,
   9) daty i godziny dopuszczalnego odwołania rezerwacji,
   10) wysokości i waluty opłaty nałożonej za niestawienie się po odbiór pojazdu odpowiadającej czasowi rezerwacji, który został wskazany w czasie rezerwacji.
6. Akceptant gwarantuje rezerwację wynajmu pojazdu użytkownikowi karty płatniczej na następujących warunkach:
   1) do 24 godzin od wyznaczonego czasu odbioru pojazdu w przypadku, gdy użytkownik karty płatniczej wynajmuje pojazd na minimum jedną dobę lub
   2) do odpowiedniej liczby godzin od wyznaczonego czasu odbioru pojazdu w przypadku, gdy użytkownik karty płatniczej wynajmuje pojazd na godziny.
7. Akceptant zobowiązuje się, że zaakceptuje odwołanie rezerwacji, gdy użytkownik karty płatniczej złoży je w terminie zgodnie z zasadami odwołania rezerwacji określonymi w polityce usług wypożyczalni pojazdów. W takim wypadku Akceptant nie obciąży użytkownika karty płatniczej żadnymi dodatkowymi opłatami.
8. Akceptant - po przyjęciu odwołania Rezerwacji Pojazdu – zobowiązuje się przekazać użytkownikowi karty płatniczej potwierdzenie odwołania rezerwacji w formie elektronicznej lub pisemnej. Potwierdzenie powinno zawierać następujące informacje:
   1) imię i nazwisko odwołującego rezerwację,
   2) numer odwołania rezerwacji,
   3) cztery ostatnie cyfry numeru karty płatniczej,
   4) datę ważności karty płatniczej,
   5) szczegóły dotyczące odwołanej rezerwacji,
   6) informację o konieczności zachowania numeru odwołanej rezerwacji na wypadek ewentualnych reklamacji.
9. Jeśli użytkownik karty płatniczej nie zgłosi się do wypożyczalni pojazdów lub nie odwoła rezerwacji w wymaganym terminie, Akceptant:
   1) ma prawo obciążyć użytkownika karty płatniczej opłatą za pierwszą dobę wypożyczania zarezerwowanego pojazdu (lub opłatą zgodną z warunkami odwołania rezerwacji w

wypożyczalni pojazdów) i wykonać dopełnienie preautoryzacji za jedną dobę wypożyczenia pojazdu na elektronicznym urządzeniu bez fizycznego użycia karty płatniczej oraz bez fizycznego udziału użytkownika karty płatniczej,

2) ma obowiązek na potwierdzeniu transakcji dopełnienia preautoryzacji (na wydruku i kopii z elektronicznego urządzenia):
   a) wpisać „REZERWACJA POJAZDU - NO SHOW" w miejscu na podpis użytkownika karty płatniczej,
   b) uzupełnić dodatkowe informacje, które w sposób jednoznaczny identyfikują osobę rezerwującą pojazd (np. imię i nazwisko oraz numer potwierdzenia rezerwacji).
3) ma obowiązek:
   a) zaktualizować formularz Potwierdzenia Rezerwacji Pojazdu wpisując w nim: „BRAK ODWOŁANIA REZERWACJI - NO SHOW",
   b) dostarczyć użytkownikowi karty płatniczej w formie pisemnej lub za pomocą e-mail jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wykonania dopełnienia preautoryzacji:
      — zaktualizowany formularz Potwierdzenia Rezerwacji Pojazdu,
      — kopię potwierdzenia transakcji płatniczej obciążeniowej (dopełnienie) z elektronicznego urządzenia.

10. Odwołanie rezerwacji może nastąpić zgodnie z zasadami stosowanymi przez Akceptanta i przedstawionymi użytkownikowi karty płatniczej.
11. Jeśli użytkownik karty płatniczej przyjedzie do wypożyczalni pojazdów w umówionym czasie, a realizacja usługi Rezerwacji Pojazdu nie jest możliwa, Akceptant, ma obowiązek zapewnić mu inny pojazd tej samej kategorii lub wyższej, bez pobierania dodatkowej opłaty.

Autoryzacja Szacunkowej Kwoty Transakcji

§ 26

1. Usługa Autoryzacji Szacunkowej Kwoty Transakcji umożliwia Akceptantowi prowadzącemu działalność gospodarczą polegającą na wynajmie pojazdów, dokonanie rezerwacji pojazdu oraz uzyskanie płatności za cały (lub częściowy) okresy wynajmu pojazdu w momencie, gdy użytkownik karty płatniczej zgłasza się po odbiór pojazdu. Dzięki tej usłudze Akceptant nie ponosi strat, gdy użytkownik karty płatniczej nie odbierze zarezerwowanego pojazdu.
2. Akceptant dokonuje szacunkowego obliczenia kwoty za wynajem pojazdu na podstawie:
   1) planowanego okresu wynajmu pojazdu,
   2) stawki brutto za jeden dzień wynajmu pojazdu,
   3) stawki za przejechany kilometr wynajmowanym pojazdem.
3. Akceptant nie może doliczyć do szacunkowej kwoty transakcji za wynajem pojazdu opłat z tytułu:
   1) ewentualnych uszkodzeń pojazdu,
   2) utraty pojazdu,
   3) kaucji na poczet uszkodzeń lub utraty pojazdu,
   4) dodatkowych opłat, które zostaną ujawnione po zwrocie pojazdu (np. z tytułu opłat parkingowych, mandatów opłat za paliwo, itp.).
4. Akceptant ma obowiązek przed przeprowadzeniem transakcji:
   1) wyjaśnić użytkownikowi karty płatniczej zasady postępowania przy wydawaniu pokwitowania zwrotu pojazdu i poinformować go o możliwości otrzymania pokwitowania zwrotu pojazdu, gdy użytkownik karty płatniczej zwraca pojazd w godzinach pracy punktu wynajmu. Akceptant i

użytkownik karty płatniczej wzajemnie uzgadniają treść pokwitowania. Dokument potwierdza również stan pojazdu w dniu jego zwrotu.

2) upewnić się, czy użytkownik karty płatniczej życzy sobie otrzymać pokwitowanie zwrotu pojazdu i czy życzy sobie, by takie pisemne pokwitowanie zostało dołączone do umowy najmu pojazdu,
3) uzyskać podpis użytkownika karty płatniczej na warunkach świadczenia Usługi Szybkiego Zwrotu Pojazdu (o ile użytkownik karty płatniczej zdecyduje się na taki zwrot),
4) uzyskać zgodę użytkownika karty płatniczej na warunki opłat opóźnionych lub skorygowanych, czyli wszelkich dodatkowych opłat ujawnionych po zwrocie pojazdu, np. z tytułu opłat parkingowych, mandatów, opłat za paliwo lub uszkodzeń pojazdu.

5. Po oszacowaniu kwoty transakcji Akceptant ma obowiązek wykonać transakcję płatniczą obciążeniową na elektronicznym urządzeniu na kwotę uzgodnioną z użytkownikiem karty płatniczej korzystając z funkcji Sprzedaż.
6. Akceptant ma obowiązek przekazać użytkownikowi karty płatniczej:
   1) umowę najmu pojazdu,
   2) umowę „Szybki Zwrot Pojazdu",
   3) zgodę na usługę „Opłaty opóźnione lub skorygowane z powodu uszkodzeń",
   4) fakturę wystawioną przez wypożyczalnię pojazdów lub inny dokument księgowy,
   5) kopię potwierdzenie transakcji płatniczej obciążeniowej z elektronicznego urządzenia.
7. Akceptant ma obowiązek przeprowadzić dodatkową transakcję płatniczą obciążeniową korzystając z funkcji Sprzedaż na terminalu płatniczym na – uzgodnioną z użytkownikiem karty płatniczej - kwotę stanowiącą różnicę między szacunkową kwotą transakcji, a kwotą końcową wynikającą z ostatecznego rozliczenia z użytkownikiem karty płatniczej w dniu zwrotu pojazdu.
8. Jeżeli użytkownik karty płatniczej chce przedłużyć okres wynajmu pojazdu, Akceptant powinien wykonać transakcję płatniczą obciążeniową korzystając z funkcji Sprzedaż na elektronicznym urządzeniu na kwotę wynikającą z okresu przedłużenia wynajmu pojazdu. Akceptant ma obowiązek przekazać użytkownikowi karty płatniczej kopię potwierdzenia transakcji płatniczej obciążeniowej z elektronicznego urządzenia oraz fakturę wystawioną przez wypożyczalnię pojazdów lub inny dokument księgowy. Akceptant ma obowiązek umieścić w umowie najmu pojazdu zapisy regulujące sposób przedłużenia najmu pojazdu i pobrania opłaty za przedłużenie najmu pojazdu.

Szybki Zwrot Pojazdu

§ 27

1. Usługa Szybki Zwrot Pojazdu umożliwia użytkownikowi karty płatniczej szybki i wygodny zwrot pojazdu bez konieczności osobistego stawienia się w recepcji wypożyczalni samochodów. Sposób zwrotu pojazdu oraz miejsce reguluje umowa zawarta pomiędzy wypożyczalnią pojazdów a użytkownikiem karty płatniczej oraz regulamin wypożyczalni pojazdów.
2. Akceptant ma obowiązek poprosić użytkownika karty płatniczej o wypełnienie i podpisanie umowy na usługę „SZYBKI ZWROT POJAZDU – CAR EXPERSS RETURN" podczas odbioru pojazdu.
3. Jeśli użytkownik karty płatniczej zdecyduje się na usługę Szybki Zwrot Pojazdu, Akceptant, w momencie odbioru pojazdu przez użytkownika karty płatniczej, powinien przedstawić użytkownikowi karty płatniczej do podpisania umowę „SZYBKI ZWROT POJAZDU – CAR EXPERSS RETURN". Umowa ta powinna zawierać następujące informację:
   1) nazwę i adres wypożyczalni pojazdów,
   2) NIP wypożyczalni pojazdów,
   3) numer aktualnego telefonu do kontaktu do wypożyczalni pojazdów,

4) imię i nazwisko użytkownika karty płatniczej,
5) adres korespondencyjny / adres email do wysyłki faktury lub rachunku obciążeniowego,
6) kategorię oraz typ zarezerwowanego pojazdu,
7) datę odbioru i zwrotu pojazdu,
8) stawkę brutto za dobę wynajmu pojazdu,
9) szacunkowy koszt brutto całego wynajmu pojazdu,
10) dane identyfikujące pracownika wypożyczalni pojazdów, który obsługiwał użytkownika karty płatniczej,
11) upoważnienie użytkownika karty płatniczej do obciążenia jego karty za wynajem pojazdu i wystawienia przez wypożyczalnię pojazdów faktury lub paragonu bez podpisu użytkownika,
12) numer karty
13) datę ważności karty
14) datę podpisania umowy,
15) czytelny podpis użytkownika karty płatniczej na umowie,
16) zasady postępowania Akceptanta w zakresie opłat ujawnionych po zwrocie pojazdu.

4. Akceptant ma obowiązek:
   1) sprawdzić poprawność danych wpisanych w umowie „SZYBKI ZWROT POJAZDU – CAR EXPERSS RETURN" oraz upewnić się, że podpis, który użytkownik karty płatniczej złożył na umowie, jest zgodny ze wzorem jego podpisu na karcie płatniczej lub ze wzorem w dowodzie osobistym,
   2) przekazać posiadaczowi karty płatniczej kopię umowy „SZYBKI ZWROT POJAZDU – CAR EXPERSS RETURN",
   3) wykonać – w obecności użytkownika karty płatniczej - preautoryzację na elektronicznym urządzeniu na kwotę brutto całkowitego szacunkowego kosztu wynajmu pojazdu przez użytkownika karty płatniczej w wypożyczalni pojazdów. Akceptant powinien wykonać preautoryzację kartą użytkownika, którego dane wpisał wcześniej do umowy „SZYBKI ZWROT POJAZDU – CAR EXPERSS RETURN",
   4) wykonać dopełnienie preautoryzacji na elektronicznym urządzeniu na łączną kwotę za wynajem pojazdu przez użytkownika karty płatniczej w tym samym dniu, w którym użytkownik zwróci pojazd,
   5) wpisać „ZGODNIE Z UMOWĄ - SIGNATURE ON FILE" na potwierdzeniu transakcji płatniczej obciążeniowej (dopełnienie) - na wydruku i kopii z elektronicznego urządzenia – w miejscu na podpis użytkownika karty płatniczej,
   6) przesłać użytkownikowi karty płatniczej jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wykonania transakcji dopełnienia preautoryzacji na elektronicznym urządzeniu:
      a) fakturę wystawioną przez wypożyczalnię pojazdów lub inny dokument księgowy, który zawiera wymagane dane użytkownika karty płatniczej z umowy na usługę,
      b) kopię transakcji płatniczej obciążeniowej (dopełnienie) z elektronicznego urządzenia.
5. Uzyskać zgodę użytkownika karty na dodatkowe obciążenie jego karty płatniczej, jeśli kwota transakcji dopełnienia jest wyższa niż kwota preautoryzacji, a następnie - za pomocą funkcji Sprzedaż – wykonać na elektronicznym urządzeniu transakcję płatniczą obciążeniową na kwotę różnicy.
6. Akceptant zobowiązuje się, że po zrealizowaniu na elektronicznym urządzeniu transakcji płatniczej obciążeniowej, nie będzie przechowywać w żadnym miejscu pełnego numeru karty płatniczej, daty jej ważności oraz kodu CVV2/CVC2. Akceptant ma obowiązek zaciemnić wymagane dane zebrane w formularzach papierowych w sposób uniemożliwiający ich odczytanie.

Opłaty Opóźnione lub Skorygowane z Powodu Uszkodzeń

§ 28

1. Usługa Opłaty Opóźnione lub Skorygowane z Tytułu Uszkodzeń pozwala Akceptantowi obciążyć użytkownika karty płatniczej dodatkowymi opłatami (*np. opłaty za paliwo, opłaty parkingowe, mandaty, uszkodzenia pojazdu*), które zostaną ujawnione po zwrocie pojazdu do wypożyczalni pojazdów. Użytkownik karty płatniczej powinien wyrazić zgodę, że pokryje koszt tych opłat.
2. Akceptant ma obowiązek:
   1) poinformować użytkownika karty płatniczej o zasadach działania usługi podczas odbioru pojazdu z wypożyczalni pojazdów,
   2) wyjaśnić użytkownikowi karty płatniczej zasady postępowania przy wydaniu pokwitowania zwrotu pojazdu w godzinach pracy punktu handlowo-usługowego -treść pokwitowania potwierdzającego stan pojazdu powinna być uzgodniona między Akceptantem a użytkownikiem karty płatniczej,
   3) uzyskać od użytkownika karty płatniczej pisemne zobowiązanie, że pokryje koszt opłat opóźnionych lub skorygowanych - użytkownik karty płatniczej powinien podpisać oświadczenie Zgoda na Późniejsze Dociążenie.
   4) skontaktować się z użytkownikiem karty płatniczej, w sytuacji gdy okaże się, że powinien zostać obciążony dodatkowymi opłatami i uzgodnić z nim ostateczną kwotę opłat,
   5) uzyskać od użytkownika karty płatniczej niezbędne dane, aby móc wykonać na elektronicznym urządzeniu – za pomocą funkcji Sprzedaż - transakcję płatniczą obciążeniową bez fizycznego użycia karty płatniczej oraz bez fizycznego udziału użytkownika karty płatniczej na kwotę uzgodnionych opłat,
   6) dostarczyć, na życzenie użytkownika karty płatniczej, pisemne potwierdzenie zwrotu pojazdu z uwzględnieniem:
      a) stanu widocznych przy zwrocie uszkodzeń pojazdu (Akceptant powinien odnotować w pisemnym pokwitowaniu zwrotu pojazdu fakt, że nie ma widocznych uszkodzeń pojazdu),
      b) stanu paliwa,
      c) daty i godziny zwrotu pojazdu.
   7) wykonać transakcję płatniczą obciążeniową bez fizycznego użycia karty płatniczej oraz bez fizycznego udziału użytkownika karty płatniczej na kwotę uzgodnionych opłat w ciągu 30 dni roboczych od wykonania transakcji płatniczej obciążeniowej za wynajem pojazdu przez użytkownika karty płatniczej,
   8) wpisać „ZGODNIE Z UMOWĄ - SIGNATURE ON FILE" na potwierdzeniu transakcji płatniczej obciążeniowej - na wydruku i kopii z elektronicznego urządzenia – w miejscu na podpis użytkownika karty płatniczej,
   9) wystawić oddzielną fakturę lub inny dokument księgowy na kwotę opłat wynikających z późniejszego dociążenia z dokładnym opisem dodatkowych opłat i ich cen,
   10) przesłać użytkownikowi karty płatniczej jak najszybciej, jednak nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od wykonania transakcji płatniczej obciążeniowej na elektronicznym urządzeniu:
      a) fakturę wystawioną przez wypożyczalnię pojazdów lub inny dokument księgowy z dokładnym opisem dodatkowych opłat, za które Akceptant obciążył go dodatkowo,
      b) kopię podpisanego oświadczenia Zgoda na Późniejsze Dociążenie,
      c) kopię potwierdzenia transakcji płatniczej obciążeniowej z elektronicznego urządzenia.
3. Akceptant nie może nakładać opłat opóźnionych lub skorygowanych w przypadku, jeśli przy zwrocie pojazdu nie odnotowano wyraźnych uszkodzeń, nie ujawniono dodatkowych opłat za paliwo czy też nie ujawniono przedłużenia wynajmu pojazdu.
4. Jeśli Akceptant zauważy wyraźne uszkodzenia pojazdu w ciągu 10 dni roboczych po jego zwrocie, ma prawo obciążyć użytkownika karty płatniczej dodatkową opłatą. Aby to zrobić, powinien przekazać użytkownikowi karty płatniczej:

1) szczegółowy opis uszkodzenia,
2) informację o kosztach uszkodzenia;
3) informację o kwocie transakcji i walucie, w jakiej zostanie obciążony rachunek użytkownika karty płatniczej.

5. Użytkownik karty płatniczej ma 10 dni roboczych na pisemne przedstawienie odmiennego szacunku kosztów.
6. Po 20 dniach roboczych Akceptant ma prawo obciążyć użytkownika karty płatniczej kosztem opłaty dodatkowej, która odnosi się do wskazanego uszkodzenia, jeśli użytkownik karty płatniczej nie przedstawi własnego szacunku kosztów w wymaganym terminie. Akceptant ma prawo – korzystając z funkcji Sprzedaż - dokonać transakcji płatniczej obciążeniowej na elektronicznym urządzeniu.
7. Akceptant i użytkownik karty płatniczej powinni wspólnie uzgodnić ostateczną kwotę opłaty dodatkowej ujawnionej po zwrocie pojazdu, zanim Akceptant wykona transakcję płatniczą obciążeniową na elektronicznym urządzeniu.
8. Akceptant zobowiązuje się, że po zrealizowaniu na elektronicznym urządzeniu transakcji płatniczej obciążeniowej za skorzystanie z dodatkowych płatnych usług hotelowych, nie będzie przechowywać w żadnym miejscu pełnego numeru karty płatniczej, daty jej ważności oraz kodu CVV2/CVC2. Akceptant ma obowiązek zaciemnić wymagane dane zebrane w formularzach papierowych w sposób uniemożliwiający ich odczytanie.

D. Usługa rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty

§ 29

1. Usługa rozłożenia transakcji płatniczej obciążeniowej na raty umożliwia użytkownikowi karty rozłożenie swojej płatność 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 użytkownicy 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 użytkownika 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 użytkownikowi karty, aby samodzielne 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) użytkownik 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 użytkownika 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.

E. Usługa Dynamic Currency Conversion

§ 30

1. Usługa Dynamic Currency Conversion (DCC) umożliwia użytkownikowi karty płatniczej, która została wydana za granicą, wybór waluty transakcji podczas realizacji transakcji płatniczej obciążeniowej (w tym obciążeniowej z napiwkiem) lub uznaniowej w elektronicznym urządzeniu, na zasadach określonych w tym rozdziale. Użytkownik karty płatniczej może zapłacić za towary i usługi w PLN lub w walucie rachunku karty, którą chce zapłacić.
2. Wydawca karty decyduje, dla których zagranicznych kart płatniczych oferuje DCC. Akceptant nie ma żadnych praw z tego tytułu.
3. W Komunikacie znajduje się informacja o obsługiwanych walutach DCC. Obecnie z DCC mogą korzystać tylko użytkownicy kart płatniczych Visa i Mastercard wydanych do zagranicznych rachunków uprawnionych do DCC. Bank publikuje pełną lista tych walut na www.ing.pl/terminale.
4. Bank może rozszerzyć usługę DCC na inne waluty i karty innych Organizacji płatniczych. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy ani powiadomienia Akceptanta.
5. Akceptant otrzyma elektroniczne urządzenie do obsługi transakcji DCC, które w jasny sposób prezentuje, że jest to usługa opcjonalna.
6. Aplikacja płatnicza, która jest dostępna w elektronicznym urządzeniu, rozpoznaje czy karta

płatnicza kwalifikuje się do przeprowadzenia transakcji DCC. W szczególności możliwe jest, że transakcja na kartę zagraniczną, którą obsługuje Bank, nie zostanie zakwalifikowana jako transakcja płatnicza DCC. Akceptant nie może rościć sobie żadnych praw z tego tytułu.

7. PLN jest standardową walutą transakcji w urządzeniach elektronicznych Banku. Akceptant zobowiązuje się do przeprowadzenia transakcji płatniczej obciążeniowej w PLN jeśli użytkownik zagranicznej karty płatniczej nie wybierze transakcji DCC.
8. Akceptant zobowiązuje się, że przed wykonaniem transakcji DCC:
   1) poinformuje użytkownika karty płatniczej o:
      a) kwocie transakcji w PLN oraz
      b) kwocie transakcji w walucie karty oraz
      c) kursie wymiany walut, gdzie Bank dostarcza tabele kursowe oraz
      d) wysokości marży, którą Bank dolicza do kursu oraz
   2) poprosi użytkownika karty płatniczej o zgodę na wykonanie transakcji obciążeniowej lub uznaniowej DCC; użytkownik karty płatniczej potwierdza transakcję DCC i wpisuje kod PIN na elektronicznym urządzeniu lub potwierdza ją podpisem na potwierdzeniu transakcji.
9. Na stronie internetowej www.ing.pl/terminale Bank zamieści materiały szkoleniowe dla Akceptantów na temat prawidłowego przeprowadzania transakcji DCC.
10. Akceptant zapozna się z materiałami szkoleniowymi i będzie obsługiwał transakcje płatnicze obciążeniowe i uznaniowe DCC zgodnie z zasadami opisanymi w materiałach, instrukcji obsługi elektronicznego urządzenia dla tego typu transakcji oraz w tym rozdziale.
11. Bank aktualizuje tabele kursów walut DCC co najmniej dwa razy dziennie (rano i po południu):
   1) w dni robocze;
   2) w dni ustawowo wolne - w dniu roboczym, który poprzedza dzień ustawowo wolny od pracy Banku.
12. Jeśli tabela kursów DCC nie jest aktualna – Akceptant nie będzie mógł korzystać z DCC na urządzeniach elektronicznych Banku do czasu, aż Bank udostępni aktualną tabelę kursów DCC dla urządzeń.
13. W ramach Umowy Akceptant umożliwia użytkownikowi karty płatniczej dokonanie transakcji płatniczej obciążeniowej DCC oraz transakcji płatniczej uznaniowej DCC.
14. Transakcję płatniczą uznaniową DCC Bank realizuje według tabeli kursów walut DCC, która obowiązuje w dniu wykonania transakcji uznaniowej (zwrot).
15. Użytkownik karty płatniczej ponosi ryzyka związane ze zmianą kursów walut DCC, które wynikają z różnic kursu z dnia transakcji płatniczej obciążeniowej i kursu transakcji płatniczej uznaniowej.
16. Bank może rozszerzyć usługę DCC o transakcje preautoryzacji oraz dopełnienie preautoryzacji. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy ani powiadomienia Akceptanta.
17. Akceptant musi przestrzegać zasad obsługi transakcji DCC:
   1) jeżeli transakcja płatnicza obciążeniowa została wykonana w DCC, Akceptant wykonuje zwrot w DCC;
   2) jeżeli transakcja płatnicza obciążeniowa została wykonana w PLN, Akceptant nie może jej uznać w DCC; w takiej sytuacji Akceptant powinien wykonać zwrot w PLN;
   3) jeżeli preautoryzacja została wykonana w DCC, Akceptant może ją dopełnić w DCC lub PLN – w zależności od decyzji użytkownika karty płatniczej;
   4) jeżeli preautoryzacja została wykonana w PLN, Akceptant dopełnienia ją w PLN.
18. Jeśli Bank udostępni usługę preautoryzacji dla hoteli, wypożyczalni pojazdów lub innym Akceptantom, Akceptant może wykonać transakcję płatniczą preautoryzacji i dopełnić ją w DCC. Może to zrobić zarówno z obecnością karty płatniczej, jak i bez niej pod warunkiem, że użytkownik karty płatniczej będzie obecny i zgodzi się na transakcję DCC przynajmniej przy jednej z tych transakcji.
19. Akceptant musi uzyskać pisemną zgodę użytkownika karty płatniczej na transakcję DCC przy usługach Ekspresowe Wymeldowanie lub Szybki Zwrot Pojazdu, gdzie usługa jest finalizowana bez obecności użytkownika karty płatniczej. W takiej sytuacji Akceptant powinien zmodyfikować

formularz rezerwacji dla tego typu usług, aby uwzględnić zgodę użytkownika karty płatniczej na przeprowadzenie transakcji DCC.

20. Bank rozlicza się z Akceptantem w PLN za transakcje DCC.
21. Akceptant odpowiada za ewentualne reklamacje i konsekwencje, które wynikają z przepisów zawartych w tym rozdziale oraz w instrukcjach, o których mowa w pkt 9 i 10.
22. Użytkownik karty płatniczej może zgłosić reklamacje do swojego banku-wydawcy karty płatniczej.

F. Usługa Napiwek

§ 31

1. Usługa Napiwek polega na umożliwieniu użytkownikowi usług płatniczych dobrowolnego dodania do kwoty transakcji sprzedaży kwoty napiwku podczas realizacji transakcji płatniczej obciążeniowej na zasadach określonych w tym rozdziale.
2. Usługa Napiwek jest dostępna dla kart płatniczych Visa i Mastercard oraz transakcji BLIK.
3. Dla transakcji w walucie obcej (DCC) napiwek wprowadzany jest w walucie karty, w której realizowana jest transakcja.
4. Bank zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowane elektroniczne urządzenie do obsługi transakcji z napiwkiem.
5. Możliwość przeprowadzenia transakcji z napiwkiem jest uzależniona od parametryzacji elektronicznego urządzenia.
6. Użytkownik usług płatniczych samodzielnie decyduje czy chce dodać napiwek oraz o wysokości kwoty napiwku, która ma być doliczona do kwoty transakcji płatniczej obciążeniowej.
7. Użytkownik usług płatniczych może:
   1) wybrać wartość napiwku wyrażoną procentowo lub kwotowo – aplikacja płatnicza na elektronicznym urządzeniu wyliczy automatycznie te kwoty lub
   2) wprowadzić inną dowolną kwotę napiwku na elektronicznym urządzeniu.
8. Zgodnie z regulacjami Organizacji płatniczych transakcja z napiwkiem:
   1) może być realizowana tylko łącznie z transakcją płatniczą obciążeniową; Akceptant nie może doliczyć kwoty napiwku po autoryzacji transakcji;
   2) w przypadku zwrotu Akceptant nie może dokonać transakcji płatniczej uznaniowej tylko na kwotę napiwku.
9. Akceptant zapozna się z materiałami, które dotyczą przeprowadzania transakcji z napiwkiem i będzie postępował zgodnie z zasadami opisanymi w materiałach, instrukcji obsługi elektronicznego urządzenia dla tego typu transakcji, które są dostępne na www.ing.pl/terminale oraz w tym rozdziale.
10. Bank ma prawo wyłączyć usługę Napiwek jeśli Akceptant wykorzystuje ją niezgodnie z przeznaczeniem. W takiej sytuacji Bank odpowiednio zmieni konfigurację elektronicznych urządzeń Akceptanta. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy.
11. 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 9.
12. Usługa Napiwek obejmuje wszystkie punkty handlowo-usługowe, które należą do Akceptanta – zarówno te, które istniały w dniu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia usługi Napiwek, jak i te, które Akceptant uruchomił później.

G. Usługa Logowanie kasjerów

§ 32

1. Usługa Logowanie kasjerów umożliwia Akceptantowi przypisanie identyfikatora kasjera (użytkownika elektronicznego urządzenia) do każdej transakcji na terminalu płatniczym.
2. Bank zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowane elektroniczne urządzenie do obsługi transakcji z użyciem logowania kasjerów.
3. Akceptant samodzielnie zarządzanie kasjerami oraz samodzielnie konfiguruje listę kasjerów oraz loginy dla kasjera odrębnie na każdym elektronicznym urządzeniu zgodnie z instrukcją obsługi elektronicznego urządzenia dla tego typu transakcji, która jest dostępna na www.ing.pl/terminale.
4. Akceptant zobowiązuje się, że będzie chronił prywatność loginów i haseł kasjerów i nie będzie ich udostępniał osobom trzecim.
5. Po włączeniu usługi Logowanie kasjerów w elektronicznym urządzeniu Akceptant nie może przeprowadzić już transakcji bez zalogowania kasjera.
6. Bank udostępnia Akceptantowi do wyboru dwa sposoby logowania kasjerów, przy czym Akceptant może korzystać w ramach usługi tylko z jednego sposobu:
   1) logowanie ciągłe – kasjer loguje się po włączeniu elektronicznego urządzenia, podczas realizacji pierwszej transakcji. Kasjer zostaje wylogowany po użyciu funkcji przelogowanie lub wylogowanie kasjera.
   2) logowanie transakcyjne – kasjer loguje się przed każdą transakcją. Kasjer zostanie automatycznie wylogowany po zakończeniu każdej transakcji.
7. Numer kasjera drukowany jest na potwierdzeniu transakcji oraz na raportach z elektronicznego urządzenia.
8. Akceptant zobowiązuje się zapoznać się z materiałami i obsługiwać transakcje z użyciem logowania kasjerów zgodnie z zasadami opisanymi w materiałach, instrukcji obsługi elektronicznego urządzenia dla tego typu transakcji na www.ing.pl/terminale oraz w tym rozdziale.
9. Bank ma prawo wyłączyć usługę Logowanie kasjerów jeśli Akceptant wykorzystuje ją niezgodnie z przeznaczeniem. W takiej sytuacji Bank odpowiednio zmieni konfigurację elektronicznych urządzeń Akceptanta. Zmiana ta nie wymaga zmiany Umowy.
10. 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 8.
11. Usługa Logowanie kasjerów obejmuje wszystkie punkty handlowo-usługowe, które należą do Akceptanta – zarówno te, które istniały w dniu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia usługi Logowanie kasjerów, jak i te, które Akceptant uruchomił później.

Rozdział X
Zasady udostępnienia serwisów internetowych ING eTerminal, ING POS oraz Panel sprzedawcy

§ 33

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:
      a) Akceptant może zarejestrować urządzenie, na którym zainstalował Aplikację eTerminal od ING oraz aktywować ją oraz
      b) Akceptant ma dostęp do danych, które dotyczą szczegółów Umowy i danych o strukturze sieci akceptacji i transakcjach
   2) serwis internetowy ING POS, który jest dedykowany dla urządzeń elektronicznych i w którym:
      a) Akceptant ma dostęp do danych, które dotyczą szczegółów Umowy, danych o strukturze sieci akceptacji, danych transakcyjnych i rozliczeniowych oraz
      b) serwis pełni rolę kanału komunikacyjnego z Bankiem, dzięki któremu Bank może przesyłać Akceptantowi Komunikaty lub Akceptant może również przesyłać 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 serwis internetowy 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 Infolinii.
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.

§ 34

1. Zasady udostępniania serwisu internetowego Panel sprzedawcy (dalej Panel sprzedawcy) mają pierwszeństwo przed zasadami opisanymi w § 33 Rozdziału *Zasady udostępniania serwisów*

internetowych ING eTerminal, ING POS oraz Panel sprzedawcy. Jeśli określona funkcjonalność nie jest dostępna w Panelu sprzedawcy, a Bank udostępnia ją w serwisie internetowym ING eTerminal lub ING POS, stosuje się odpowiednie zapisy § 33 Regulaminu, które opisują zasady korzystania z danej funkcjonalności.

2. Świadczenie usług serwisów internetowych polega na tym, że Bank udostępnia Akceptantowi Panel sprzedawcy, w którym:
   1) Akceptant ma dostęp do danych dotyczących szczegółów Umowy, danych o strukturze sieci akceptacji, danych transakcyjnych i rozliczeniowych oraz
   2) Akceptant będzie mógł zarejestrować urządzenie, na którym zainstalował Aplikację eTerminal od ING oraz aktywować ją jeśli Bank udostępni taką możliwość oraz
   3) serwis pełni rolę kanału komunikacyjnego z Bankiem, dzięki któremu Bank może przesyłać Akceptantowi Komunikaty lub Akceptant może również przesyłać wnioski - dyspozycje zmian do Umowy jeśli Bank udostępnia taką możliwość.
3. Akceptant zobowiązuje się korzystać z Panelu sprzedawcy zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przeznaczeniem, instrukcją obsługi, materiałami szkoleniowymi i wskazaniami Banku.
4. Materiały informacyjne na temat prawidłowego korzystania z Panelu sprzedawcy Bank umieścił na stronie www.ing.pl/terminale.
5. Panel sprzedawcy jest dostępny 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, przez cały rok, przy czym dostęp do niego może być czasowo ograniczony z przyczyn technicznych oraz innych przyczyn określonych w tym rozdziale.
6. Bank ma prawo okresowo ograniczyć Akceptantowi dostęp do Panelu sprzedawcy, gdy będzie przeprowadzał niezbędne prace konserwacyjne serwisu lub usuwał awarie.
7. Akceptant może korzystać z Panelu sprzedawcy wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy i w zakresie opisanym w instrukcjach lub materiałach informacyjnych.
8. Aby Akceptant mógł korzystać z Panelu sprzedawcy, powinien mieć aktywne konto e-mail, które podał w Umowie, a także mieć dostęp do sieci Internet.
9. Bank nie ponosi kosztów dostępu Akceptanta do sieci Internet oraz kosztów wyposażenia go w sprzęt, który umożliwia mu dostęp do Panelu sprzedawcy.
10. Bank podaje wersje wspieranych przeglądarek w Komunikacie. Bank nie odpowiada za nieprawidłowe działanie serwisu, gdy Akceptant nie spełnia określonych warunków technicznych.
11. Akceptant zobowiązuje się należycie chronić dane i hasła dostępowe do Panelu sprzedawcy.
12. Akceptant zobowiązuje się, że – gdy osoby trzecie (nieuprawnione) uzyskają dane do logowania do Panelu sprzedawcy – jak najszybciej powiadomi o tym Bank za pośrednictwem infolinii oraz bankowości internetowej.
13. Bank nie odpowiada za utratę oraz następstwa utraty danych i haseł dostępowych do konta użytkownika w Panelu sprzedawcy, 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 Panelu sprzedawcy osobom trzecim;
    2) Akceptant niewłaściwie zabezpieczył dane i hasła dostępowe;
    3) doszło do kradzieży danych lub haseł;
    4) Akceptant podał nieprawidłowy adres e-mail lub numer telefonu w Panelu sprzedawcy.
14. Bank ma prawo zablokować dostęp do Panelu sprzedawcy bez wcześniejszego powiadomienia Akceptanta, jeżeli:
    5) Akceptant wykorzystuje serwis niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie lub
    6) istnieje zagrożenie, że do serwisu uzyskały dostęp nieuprawnione do tego osoby trzecie.
15. W celu pełnej aktywacji Panelu sprzedawcy – Bank przekazuje jego użytkownikowi jedną wiadomość na adres e-mail podany w Umowie – z linkiem aktywacyjnym ważnym przez 30 dni. W tej wiadomości Bank informuje użytkownika jak przebiega proces aktywacji Panelu sprzedawcy oraz

dalsze kroki aktywacyjne.

16. Przed pierwszym logowaniem użytkownika do konta użytkownika w Panelu sprzedawcy system automatycznie poprosi użytkownika o utworzenie własnego hasła dostępowego, które powinno spełniać kryteria bezpieczeństwa.
17. Użytkownik może korzystać z konta użytkownika Panelu sprzedawcy po zalogowaniu. Aby się zalogować, powinien podać prawidłowo login oraz hasło.
18. Jeśli Bank wymaga aby Akceptant logował się do Panelu sprzedawcy poprzez uwierzytelnienie wieloskładnikowe (MFA – *Multi-Factor Authentication*), Akceptant zobaczy ekran MFA po zalogowaniu się do serwisu. Akceptant powinien wcześniej zainstalować aplikację uwierzytelniającą na telefonie. Bank podje w Komunikacie rekomendowane aplikacje uwierzytelniające.
19. Wprowadzenie 5 razy błędnego hasła w Panelu sprzedawcy powoduje zablokowanie konta użytkownika na 15 minut. Akceptant może po tym czasie podjąć kolejną próbę zalogowania się.
20. Bank ma prawo modyfikować funkcje Panelu sprzedawcy. Jeśli będzie wprowadzał modyfikację, która znacząco wpłynie na funkcjonowanie serwisu – poinformuje użytkowników o tych zmianach, zanim je wprowadzi.
21. Bank ma prawo przestać świadczyć usługę Panel sprzedawcy z dniem, w którym wprowadzi modyfikacje jego funkcji, które wymagają spełnienia określonych warunków technicznych, gdy Akceptant nie spełni nowych wymogów.
22. Bank poprzez Panel sprzedawcy 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 jeśli Bank udostępnia taką formę powiadomienia w serwisie.
23. Bank nie odpowiada za skutki tego, że użytkownik nie odebrał wiadomości e-mail, którą wysłał w Panelu sprzedawcy. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy użytkownik nie odebrał takiej wiadomości z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Banku.
24. 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.
25. 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

§ 35

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 postaci 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;
d) na adres do doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-69368-51081-ERVRU-12, o ile usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest aktywna zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa oraz umowami, które zawarł Akceptant i Bank,

2) ustnie:
a) telefonicznie pod numerem wskazanym na stronie www.ing.pl/terminale (koszt wg stawek operatora);
b) osobiście w placówce bankowej realizując tę czynność;

3) na piśmie:
a) przesyłką pocztową na adres Banku wskazany na stronie internetowej Banku;
b) osobiście w placówce Banku realizującej tę czynność.

2. Bank przekazuje Akceptantowi odpowiedź na reklamację:
1) w postaci elektronicznej (o ile Akceptant zawnioskował o odpowiedź w postaci elektronicznej):
a) poprzez system bankowości internetowej, o ile Akceptant jest użytkownikiem tego systemu, zgodnie z zasadami przewidzianymi w regulaminie systemu bankowości internetowej,
b) na adres doręczeń elektronicznych wskazany przez Akceptanta, o ile Bank posiada możliwość odpowiedzi na ten adres,

2) lub w postaci papierowej - w placówce bankowej realizującej daną czynność albo listem na adres korespondencyjny.

3. Bank udziela odpowiedzi najszybciej jak to możliwe, jednak nie później niż w terminie 30 dni (jeśli reklamacja nie jest związana z usługami płatniczymi, w tym transakcjami) i 15 dni roboczych (jeśli reklamacja jest związana z usługami płatniczymi, w tym transakcjami) od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, które uniemożliwiają rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w tym terminie, może on zostać wydłużony, jednak nie może przekroczyć 60 dni (jeśli reklamacja nie jest związana z usługami płatniczymi, w tym transakcjami) i 35 dni roboczych (jeśli reklamacja jest związana z usługami płatniczymi, w tym z transakcjami) od daty otrzymania reklamacji. Bank poinformuje Akceptanta o przyczynach opóźnienia, wskaże okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia reklamacji, przewidywanym terminie zakończenia postępowania reklamacyjnego.
4. W trakcie postępowania reklamacyjnego Bank może zwrócić się do Akceptanta o przedstawienie dodatkowych wyjaśnień lub dokumentów. W przypadku konieczności wyjaśnienia dodatkowych okoliczności w związku z prowadzonym postępowaniem reklamacyjnym, Bank zastrzega sobie prawo do kontaktu telefonicznego z Akceptantem na numer telefonu wskazany przez Akceptanta do kontaktu z Bankiem.
5. Gdy Bank nie uzna reklamacji, Akceptant ma prawo złożyć odwołanie.
6. Akceptant jest zobowiązany na wezwanie współpracować z Bankiem, aby ustalić nieprawidłowości w związku z wykonywaniem Umowy przez Bank.

Zmiany w Regulaminie i Tabeli Opłat i Prowizji

§ 36

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 postępem 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.
   7) zmiana, rozszerzenie, ograniczenie zakresu świadczonych usług, wprowadzenie nowych produktów i usług lub rezygnacja z ich świadczenia, w związku z dokonaną segmentacją/resegmentacją
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 lub
   2) za pośrednictwem serwisu internetowego ING eTerminal jeśli Bank udostępnia taką możliwość lub
   3) za pośrednictwem serwisu internetowego Panel sprzedawcy jeśli bank udostępnia taką możliwość lub
   4) za pośrednictwem systemu bankowości internetowej lub
   5) na adres korespondencyjny lub
   6) na innym trwałym nośniku informacji, jeśli Strony tak postanowią lub
   7) w inny sposób, który uzgodniły Strony.

   nie później niż na 14 dni przed proponowanym dniem wejścia ich w życie.
5. Komunikat podaje szczegółowe warunki zawarcia oraz świadczenia Umowy. Aktualna treść Komunikatu jest dostępna w serwisie internetowym ING POS lub odpowiednio ING eTerminal lub w Panelu sprzedawcy, 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

§ 37

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.