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

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

Obowiązuje od 1 grudnia 2016 roku

Spis treści

Rozdział I 3
Postanowienia ogólne 3
Rozdział II 4
Procedury obsługi Kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego 4
Rozdział III 10
Bezpieczeństwo i ochrona danych użytkowników kart 10
Rozdział IV 11
Zasady oznakowania Punktów handlowo-usługowych 12
Rozdział V 12
Zasady udostępniania i użytkowania Terminali płatniczych 12
Rozdział VI 14
Zasady udostępniania i użytkowania karty SIM 14
Rozdział VII 15
Zasady usuwania awarii lub serwisowania Terminali płatniczych 15
Rozdział VIII 16
Zasady świadczenia usług dodatkowych 16
A. Usługa Cash Back 16
B. Usługa Blik 16
Rozdział IX 17
Zasady udostępnienia Serwisu internetowego ING POS 17
Rozdział X 18
Postanowienia końcowe 19
A. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg (reklamacji) 19
B. Zmiany w Tabeli Opłat i Prowizji i w Regulaminie 19
C. Inne postanowienia 20

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, gdy Akceptant wybrał właściwe usługi określone w Umowie oraz gdy nie wybrał usług, ale faktycznie z nich korzysta.

§ 2

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
   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 POS** – użytkownik Serwisu internetowego ING POS mający dostęp do funkcji, które umożliwiają administrowanie serwisem w zakresie powiązanej z nim Umowy. Rolę administratora pełni:
      - użytkownik wskazany w Umowie jako prowadzący działalność gospodarczą albo
      - osoba uprawniona do reprezentowania użytkownika;
   3) **Autoryzacja** – potwierdzenie w czasie rzeczywistym, że niezbędne środki wymagane dla realizacji Transakcji płatniczych są dostępne;
   4) **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna;
   5) **Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od pracy Banku;
   6) **ING Contact Centre** – centrum wsparcia telefonicznego Banku;
   7) **Karta płatnicza (Karta)** - instrument płatniczy identyfikujący Bank i upoważnionego użytkownika, pozwalający użytkownikowi zainicjować transakcje kartą debetową lub kredytową; uprawnia on do zapłaty w Terminalu płatniczym lub wypłaty gotówki;
   8) **Komunikat** – komunikat dla Akceptanta określony w Regulaminie. Bank udostępnia Komunikat na swojej stronie internetowej lub w Serwisie internetowym ING POS. Komunikat ma charakter informacyjny;
   9) **Konto Administratora** - indywidualne konto w Serwisie internetowym ING POS, które Bank zakłada i modyfikuje na użytek Administratora ING POS;
   10) **Odpowiedź autoryzacyjna** – pozytywna lub negatywna odpowiedź Wydawcy lub Organizacji płatniczych, którą Bank przekazał Akceptantowi; także odpowiedź o nieakceptowaniu karty i (lub) innego instrumentu płatniczego danej Organizacji płatniczej, którą przekazał bezpośrednio Terminal płatniczy;
   11) **Opłata za udostępnienie Terminala płatniczego** – miesięczna opłata, którą ponosi Akceptant za korzystanie z Terminala płatniczego;

12) **Organizacje płatnicze** – organizacje, które zrzeszają wydawców i instytucje świadczące usługi w procesie obsługi Kart płatniczych wydawanych przez te organizacje, tutaj Visa oraz Mastercard;
13) **PSP** – Polski Standard Płatności Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością;
14) **Punkt handlowo-usługowy** – fizyczny lokal Akceptanta, zwany również jednostką organizacyjną, w którym inicjowana jest Transakcja płatnicza;
15) **Potwierdzenie transakcji** – potwierdzenie wykonania transakcji z informacją o transakcji i jej statusie, które drukuje Terminal płatniczy;
16) **Regulamin** – *Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i innych instrumentów płatniczych;*
17) **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 **inf**ormacji o transakcjach, które przeprowadził. Może występować w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi;
18) **System Blik** – system zarządzany przez PSP, umożliwiający przeprowadzanie i rozliczanie transakcji Blik;
19) **Tabela Opłat i Prowizji** - wiążąca Akceptanta tabela, która wskazuje wysokość opłat i prowizji;
20) **Terminal płatniczy** – elektroniczne urządzenie, aplikacja lub zbiór procedur, które umożliwiają akceptację i przetwarzanie Transakcji płatniczych;
21) **Transakcja Blik obciążeniowa** – transakcja, której celem jest zapłacenie za pomocą aplikacji Blik za zakupy i towary w Punkcie handlowo-usługowym Akceptanta, skutkująca przepływem pieniędzy z rachunku rozliczeniowego użytkownika Blik na Rachunek rozliczeniowy Akceptanta;
22) **Transakcja Blik uznaniowa (Zwrot)** - transakcja odwrotna do transakcji Blik obciążeniowej, skutkująca przepływem pieniędzy z Rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy użytkownika Blik;
23) **Transakcja Blik** - Transakcja Blik obciążeniowa oraz Transakcja Blik uznaniowa;
24) **Transakcja płatnicza obciążeniowa** – transakcja płatnicza, której celem jest zapłacenie kartą za zakupy w Punkcie handlowo-usługowym Akceptanta, skutkująca przepływem pieniędzy z rachunku rozliczeniowego użytkownika karty na Rachunek rozliczeniowy Akceptanta;
25) **Transakcja płatnicza uznaniowa (Zwrot)** – transakcja płatnicza odwrotna do transakcji płatniczej obciążeniowej, skutkująca przepływem pieniędzy z Rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy użytkownika karty;
26) **Transakcja płatnicza** – Transakcja płatnicza obciążeniowa oraz Transakcja płatnicza uznaniowa;
27) **Umowa** – umowa w sprawie współpracy w zakresie obsługi i rozliczania transakcji płatniczych opłacanych kartami płatniczymi oraz innymi instrumentami płatniczymi przez Bank, którą zawarli Akceptant i Bank;
28) **Użytkownik ING POS** – użytkownik Serwisu internetowego ING POS, któremu Administrator ING POS zezwolił na dostęp do określonych funkcji i danych;
29) **Użytkownik usług płatniczych** – osoba fizyczna lub prawna, która korzysta z Karty płatniczej lub z aplikacji Blik;
30) **Wydawca** – Bank-wydawca i właściciel Karty płatniczej lub innego instrumentu płatniczego lub podmiot, który jest uczestnikiem Systemu Blik, udostępniający użytkownikowi Blik aplikację Blik.

Rozdział II
Procedury obsługi Kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego

§ 3

1. Akceptant zobowiązuje się w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przyjmować płatności Kartami płatniczymi zgodnie z postanowieniami Umowy, a zwłaszcza przestrzegać poniższych zasad:
   1) Zapłata za usługi lub towary może być przyjęta tylko 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, osoba przyjmująca zapłatę Kartą płatniczą powinna zweryfikować tożsamość użytkownika 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:
      - datę ważności Karty;
      - logo Organizacji płatniczej;
      - czy na Karcie nie widać śladów podrobienia lub przerobienia;
      - czy wytłoczone na Karcie litery i cyfry, które powinny być umieszczone w jednej linii, nie są przemieszczone względem siebie;
      - czy cztery cyfry wydrukowane nad lub pod numerem Karty (jeśli figurują na karcie) są zgodne z pierwszymi czterema cyframi numeru Karty;
      - 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;
      - czy na pasku wzoru podpisu nie widnieje słowo VOID, które oznacza, że Karta jest nieważna;
      - 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;
      - czy Karta nie jest uszkodzona, pęknięta, przecięta, złamana, czy ogólny wygląd Karty nie budzi wątpliwości.
   4) W przypadku Transakcji płatniczych – w których użytkownik karty samodzielnie zbliża Kartę płatniczą lub inny nośnik (np. zegarek) lub samodzielnie wprowadza Kartę do czytnika Terminala płatniczego – Karta płatnicza nie jest weryfikowana zgodnie z postanowieniami pkt 1, ppkt 3.
   5) 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.
   6) Osoba obsługująca Transakcję płatniczą ma obowiązek:
      - upewnić się, czy Potwierdzenie transakcji jest czytelne;
      - porównać 4 ostanie cyfry numeru Karty na wydrukowanym Potwierdzeniu transakcji z numerem na Karcie płatniczej. W przypadku niektórych kart numer Karty płatniczej może nie być wydrukowany lub może być wydrukowana tylko jego część;
      - 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).
   7) W przypadku Kart płatniczych, których użytkownik karty weryfikowany jest na podstawie podpisu złożonego odręcznie na Potwierdzeniu transakcji, osoba obsługująca Transakcję płatniczą ma obowiązek:
      - sprawdzić podobieństwo podpisu złożonego na Potwierdzeniu transakcji i podpisu na

pasku do podpisu Karty płatniczej oraz
- sprawdzić, czy imię użytkownika karty znajdujące się na Karcie zgadza się z płcią posiadacza Karty płatniczej.

8) Osoba obsługująca Transakcję płatniczą powinna wykonać wszelkie czynności sprawdzające, zanim wystąpi o Autoryzację.
9) Jeśli osoba obsługująca Transakcję płatniczą stwierdzi niezgodności w porównywanych podpisach, Transakcję musi unieważnić (także po uzyskaniu Autoryzacji dla Transakcji).
10) 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 lub poprosić o zapłatę inną Kartą lub gotówką.

2. Osoba obsługująca transakcję ma obowiązek zatrzymać Kartę oraz skontaktować się z ING Contact Centre 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) 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 odmówić przyjęcia zapłaty Kartą płatniczą z uwagi na wysokość kwoty Transakcji płatniczych. Nie ma prawa również wprowadzać jakichkolwiek limitów, które by ograniczały użycie Karty poniżej określonej kwoty.
5. Osoba obsługująca Transakcję płatniczą nie może dzielić kwoty do zapłaty za pojedynczy towar lub usługę na transakcje o mniejszej wartości opłacane tą samą Kartą płatniczą, aby uniknąć wystąpienia o Autoryzację łącznej kwoty Transakcji płatniczej.
6. Osoba obsługująca Transakcję płatniczą ma prawo i obowiązek zatrzymać Kartę płatniczą, jeśli Terminal płatniczy wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania Karty lub pracownik ING Contact Centre telefonicznie polecił jej zatrzymać Kartę. Jedynym wyjątkiem – który zwalnia z tego obowiązku – jest zagrożenie życia lub zdrowia. Jeśli do niego doszło, osoba – która nie zatrzymała Karty – ma obowiązek opisać zdarzenie. Opis powinna odesłać pocztą na adres siedziby Banku.
7. Osoba, która zatrzymała Kartę płatniczą, ma obowiązek:
   1) wypełnić protokół zatrzymania Karty Płatniczej, którego wzór znajduje się na stronie internetowej Banku;
   2) zniszczyć Kartę płatniczą, to znaczy:
      - Kartę z paskiem magnetycznym – przeciąć pionowo w połowie przez pasek magnetyczny;
      - 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: „TRANSAKCJA ZAAKCEPTOWANA";
   2) odmowę dokonania Transakcji:
      — „ODMOWA" lub „TRANSAKCJA ODRZUCONA";
      — „ODMOWA KARTY" lub „TRANSAKCJA UNIEWAŻNIONA" przy kolejnych próbach dokonania płatności Kartą płatniczą, które wcześniej zakończyły się odmową;
      — „NIEPRAWIDŁOWY KOD PIN" w przypadku Transakcji płatniczych z podpisem elektronicznym, jeżeli użytkownik karty wprowadził niewłaściwy PIN;
   3) żądanie zatrzymania Karty płatniczej: „ZATRZYMAJ KARTĘ".
9. Na ekranie Terminala płatniczego oraz na wydrukach z urządzenia są prezentowane odpowiednie komunikaty autoryzacyjne:
   1) „SPRZEDAŻ" – oznacza, że Wydawca zgodził się na przeprowadzenie danej Transakcji płatniczej;
   2) „ODMOWA" – oznacza, że Wydawca nie zgodził się na przeprowadzenie Transakcji płatniczej. Może się zdarzyć np., że użytkownik karty nie ma chwilowo wystarczającej kwoty na swoim rachunku rozliczeniowym lub wartość transakcji przekracza limit środków, którymi użytkownik może dysponować za pomocą Karty płatniczej. W takiej sytuacji osoba obsługująca transakcję powinna wyjaśnić klientowi, że Wydawca nie zgodził się na dokonanie płatności tą Kartą płatniczą, zwrócić Kartę klientowi i poprosić go o inną kartę lub gotówkę;
   3) „NIEPRAWIDŁOWY KOD PIN" – oznacza, że podczas transakcji z podpisem elektronicznym użytkownik karty wprowadził niewłaściwy PIN. Osoba obsługująca transakcję powinna wówczas powtórzyć Transakcję płatniczą;
   4) „ZATRZYMAJ KARTĘ" – oznacza, że Wydawca sprawdził dane karty w swojej bazie danych polecił zatrzymać kartę. Osoba obsługująca transakcję powinna wówczas wyjaśnić użytkownikowi karty, że Wydawca zażądał zatrzymania Karty i że to Wydawca, a nie użytkownik, jest jej właścicielem.
10. Gdy Terminal płatniczy nie połączył się z centrum autoryzacji Banku, na ekranie urządzenia pojawi się komunikat: „BŁĄD POŁĄCZENIA". Osoba obsługująca transakcję powinna ponownie spróbować wykonać Transakcję płatniczą. Jeśli próba zakończy się niepowodzeniem, należy poprosić użytkownika karty, aby zapłacił gotówką.
11. W przypadku gdy na Potwierdzeniu transakcji znajduje się miejsce na podpis, osoba obsługująca Transakcję płatniczą ma obowiązek dopilnować, aby użytkownik karty złożył swój podpis.
12. Potwierdzenie transakcji jest uważane za nieważne w którejkolwiek z następujących sytuacji:
   1) odręczny podpis użytkownika karty na Potwierdzeniu transakcji (dla Transakcji płatniczych niezatwierdzanych z użyciem PIN-u) nie zgadza się z podpisem na Karcie płatniczej lub oba podpisy znacząco się różnią między sobą;
   2) na wydruku z Terminala płatniczego brakuje przynajmniej jednej z wymienionych poniżej informacji lub przynajmniej jedna z nich jest nieczytelna albo błędna:
      — kwota Transakcji płatniczej;
      — data Transakcji płatniczej;
      — numer Karty płatniczej (lub jego część, jeśli pozostała część została zamaskowana);
      — numer Terminala płatniczego;
      — nazwa i pełny adres Punktu handlowo-usługowego Akceptanta;
      — kod Autoryzacji (tylko dla transakcji autoryzowanych);
   3) w dniu Transakcji Karta płatnicza była nieważna;
   4) Karta płatnicza nosiła widoczne ślady podrobienia, przerobienia, zniszczenia lub nie miała charakterystycznych cech Organizacji płatniczych;
   5) podczas dokonywania Transakcji płatniczej nastąpiły inne odstępstwa od Umowy z Bankiem.
13. Akceptant nie może dokonywać Transakcji płatniczych Kartami płatniczymi własnymi i członków swojej rodziny.

§ 4

1. Akceptantowi nie przysługuje zapłata za transakcje zrealizowane Kartami płatniczymi innymi niż wymienione w Umowie.
2. Jeżeli Akceptant podejmuje się dostarczyć (przesłać) towar do miejsca, które wskazał użytkownik karty (niezależnie od tego, czy jest to usługa standardowa, czy jednorazowa) – to 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 po dostarczeniu towaru zobowiązuje się przechowywać potwierdzenie odbioru towaru i niezwłocznie dostarczać je na żądanie Banku, gdyby użytkownik Karty płatniczej złożył reklamację. Ponieważ Akceptant odpowiada za przesyłkę do momentu jej dostarczenia odbiorcy (zgodnie z postanowieniami pkt 2), potwierdzenie nadania przesyłki nie wystarczy, aby oddalić reklamację, którą użytkownik karty złożył do Wydawcy.

§ 5

1. Transakcje płatnicze uznaniowe mogą być realizowane tylko w przypadku zwrotu towaru (usługi). Realizuje się je tylko na Kartę płatniczą, którą wcześniej zapłacono, oraz w wysokości, która nie przekracza kwoty na Potwierdzeniu transakcji. Gdy Karta płatnicza, którą wcześniej zapłacono straciła ważność lub została skradziona – osoba obsługująca transakcję może przeprowadzić Transakcję płatniczą uznaniową na inną Kartę płatniczą. Transakcje płatnicze uznaniowe powinny być uzasadnione oraz zgodne z postanowieniem § 3 pkt 13.
2. Osoba obsługująca Terminal płatniczy może zrealizować Transakcję płatniczą uznaniową, pod warunkiem że użytkownik karty okaże dowód sprzedaży w postaci Potwierdzenia transakcji dokonanej tą samą Kartą płatniczą u tego samego Akceptanta na kwotę nie mniejszą niż kwota planowanego Zwrotu.
3. Przy każdej Transakcji płatniczej uznaniowej osoba obsługująca transakcję zobowiązuje się wpisać na odwrocie Potwierdzenia transakcji – które przedstawił użytkownik karty – słowo: "ZWROT", zwracaną kwotę i datę zwrotu.
4. Bank ma prawo zażądać od Akceptanta oryginału dowodu sprzedaży dla każdej transakcji, której kwotę Akceptant zwrócił, z wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z § 6.
5. Akceptant poprzez Transakcję płatniczą uznaniową nie może realizować wypłaty nagród oraz zwrotu niewykorzystanych środków. Akceptant zobowiązuje się poinformować użytkownika karty przed dokonaniem Transakcji płatniczych, że zwrot nie będzie możliwy.
6. Bank może obciążyć Akceptanta kosztami Transakcji płatniczej uznaniowej, gdy przeprowadzenie tej Transakcji spowoduje, że Bank poniesie dodatkowe koszty.
7. Gdy Akceptant nie zgadza się na zwrotów towarów (rezygnację z usług), osoba obsługująca Transakcję płatniczą zobowiązuje się poinformować użytkownika karty przed dokonaniem Transakcji płatniczych, 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).
8. 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 6 miesięcy od dnia przeprowadzenia Transakcji płatniczych oraz niezwłocznie 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. 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.
4. Akceptant na każde żądanie Banku udostępni dokumenty, które poświadczają, że wykonał usługę opłaconą Kartą płatniczą.
5. Gdy Bank nie otrzyma Potwierdzenia transakcji lub innych żądanych dokumentów, o których mowa w pkt 2–4, może pobrać z Rachunku należności wynikające z reklamacji użytkownika karty.

§ 7

1. Transakcje płatnicze kartami zbliżeniowymi Visa i Mastercard powyżej limitu – który określiły Organizacje płatnicze – są akceptowane na podstawie weryfikacji PIN-em.
2. 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 odpowiednim Organizacjom płatniczym, podmiotom z nimi powiązanym lub działającym z ich upoważnienia (licencji).
6. Osoby upoważnione przez Bank mają prawo wizytować Punkty handlowo-usługowe Akceptanta oraz kontrolować prawidłowość dokonywanych w nich czynności, które stanowią przedmiot Umowy. W szczególności dotyczy to następujących weryfikacji:
   1) czy działalność handlowo-usługowa Akceptanta jest zgodna z informacjami, które przekazał do Banku;
   2) w jaki sposób Akceptant wykorzystuje otrzymane materiały i urządzenia;
   3) gdzie Akceptant przechowuje Potwierdzenia transakcji;
   4) czy Akceptant poprawnie eksponuje materiały i oznaczenia informujące o tym, jakie Karty i instrumenty płatnicze są akceptowane w Punkcie.

§ 9

1. Akceptant nie może wykonywać w Terminalu płatniczym transakcji innych niż określone w Umowie. Nie może zwłaszcza przyjmować w Terminalu płatniczym płatności za sprzedaż zrealizowaną w innej firmie.
2. Akceptant zobowiązuje się, że w ramach Umowy nie będzie sprzedawał usług i (lub) towarów – jeśli obrót nimi jest zakazany i (lub) naruszają one prawa osób trzecich.
3. Akceptant dołoży wszelkich starań, aby zapobiegać oszustwom kartowym, pomóc je wykrywać oraz wyjaśniać.
4. Jeśli zaistnieje uzasadnione podejrzenie, że Akceptant nie wywiązuje się z obowiązków określonych w pkt 1-3 lub narusza warunki Umowy – Bank ma prawo czasowo zablokować Terminal płatniczy. Skutkuje to wstrzymaniem możliwości dokonywania Transakcji płatniczych z jego użyciem. Bank ma obowiązek:
   1) poinformować wcześniej Akceptanta, że istnieją powody, aby zablokować Terminal płatniczy;
   2) wezwać Akceptanta do określonego działania;
   3) wskazać termin, po którego upływie Bank zablokuje urządzenie, jeśli działanie Akceptanta okaże się bezskuteczne. Bank – za każdym razem, kiedy będzie decydował o zablokowaniu urządzenia – postara się ograniczyć potencjalne straty, jakie w wyniku dalszego użytkowania Terminala płatniczego przez Akceptanta mogą ponieść uczestnicy obrotu kartowego. Wstrzymanie potrwa nie dłużej niż do wyjaśnienia sytuacji.

Rozdział III
Bezpieczeństwo i ochrona danych użytkowników kart

§ 10

1. Akceptant zobowiązuje się zachować procedury bezpieczeństwa określone w Regulaminie, w tym

w szczególności nie udostępniać danych o użytkowniku karty osobom nieuprawnionym oraz nie dopuścić do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania Kart płatniczych.

2. Bank ma prawo w uzasadnionych przypadkach wymagać, aby Akceptant poddał się wymaganej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności 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 powyżej), 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 Kart płatniczych przechowywanych 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 oraz weryfikować tożsamość i upoważnienia techników-instalatorów;
   5) zgłaszać do Banku próby i przypadki uzyskania nieautoryzowanego dostępu do Terminala płatniczego lub do wydruków z niego. Akceptant powinien niezwłocznie (nie później niż w ciągu 24 godzin) zawiadomić Bank za pośrednictwem ING Contact Centre o tym, że stwierdził:
      - dostęp do danych osób trzecich;
      - uszkodzenie lub kradzież urządzenia.

      Gdy Akceptant podejrzewa, że utracił urządzenie 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:
      - nie nosi znamion manipulacji;
      - nie został podmieniony przez osoby do tego nieuprawnione;
      - nie nosi śladów uszkodzeń lub otwierania.

      Akceptant powinien sprawdzać Terminal płatniczy także w każdym innym momencie, gdy podejrzewa ingerencję w Terminal płatniczy.
   7) niezwłocznie informować Bank o wszelkich zidentyfikowanych tego typu przypadkach oraz udostępniać Bankowi wszelkie informacje, które mogą pomóc w wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
5. Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić Bank za pośrednictwem ING Contact Centre o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych dokonanych przy użyciu Kart płatniczych w ramach Umowy.
6. Jeżeli Akceptant nie powiadomi Banku o nieprawidłowościach – o których mowa w pkt 5 – w ciągu 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo od dnia, w którym Transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenia Akceptanta względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji płatniczych wygasają.

Rozdział IV

Zasady oznakowania Punktów handlowo-usługowych

§ 11

1. Bank wyposaży Akceptanta w niezbędne materiały i oznaczenia dla Punktów handlowo-usługowych, które korzystają z Terminali płatniczych Banku.
2. Akceptant zobowiązuje się oznaczyć Punkty handlowo-usługowe zgodnie z wytycznymi Banku.
3. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywał materiałów i oznaczeń do innych celów niż oznakowanie Punktów handlowo-usługowych.
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 niezwłocznie usunąć oznaczenia i materiały, o których mowa w pkt 2, znajdujące się odpowiednio we wszystkich lub w konkretnym Punkcie handlowo-usługowym.
6. Akceptant zobowiązuje się wymienić oznaczenia Punktów handlowo-usługowych, gdy przestaną być czytelne, będą zniszczone lub Bank zaktualizuje projekty graficzne.

Rozdział V
Zasady udostępniania i użytkowania Terminali płatniczych

§ 12

1. Bank udostępni Akceptantowi Terminal płatniczy niezbędny do przyjmowania zapłaty Kartami płatniczymi i innymi instrumentami płatniczymi wymienionymi w Umowie.
2. Akceptant zobowiązuje się nie korzystać bez zgody Banku z wyposażenia dodatkowego do Terminala płatniczego (np. dodatkowego zasilacza, bazy, ładowarki samochodowej) innego niż to, które udostępnił Bank.
3. Akceptant zobowiązuje się korzystać z Terminala płatniczego jedynie na terenie Polski i we wskazanych w Umowie Punktach handlowo-usługowych.
4. Bank może dostarczyć Akceptantowi Terminal płatniczy za pośrednictwem poczty, kuriera lub technika-serwisanta. Gdy dostarcza urządzenie pocztą lub przez kuriera, Akceptant samodzielnie instaluje urządzenie na podstawie dostarczonej instrukcji i przy wsparciu telefonicznym.
5. Bank udostępnia Terminal płatniczy na czas określony w Umowie. Demontaż Terminala płatniczego przed upływem czasu określonego w Umowie skutkuje tym, że Bank zgodnie z Tabelą Opłat i Prowizji nalicza opłatę wyrównawczą za rozwiązanie Umowy przed terminem.
6. Gdy Bank rozwiąże Umowę przed terminem jej obowiązywania, nie pobierze opłaty wyrównawczej za rozwiązanie Umowy przed terminem z zastrzeżeniem postanowień § 13 pkt 4.
7. Jeśli Akceptant utraci urządzenie lub element wyposażenia dodatkowego, dopuści do jego uszkodzenia, zniszczenia lub nie odda go w terminie – zwróci Bankowi koszty urządzenia lub

elementu wyposażenia w wysokości odpowiadającej jego wartości rynkowej.

8. Przekazanie i odbiór Terminali płatniczych odbywa się w następujący sposób:
   1) gdy Bank dostarcza urządzenie pocztą lub przez kuriera – Akceptant potwierdza odbiór urządzenia;
   2) gdy urządzenie dostarcza technik-instalator – Akceptant i technik-instalator podpisują protokół, w którym poświadczają przekazanie i odbiór urządzenia oraz przeszkolenie przez technika-instalatora pracowników Akceptanta.
9. Akceptant zobowiązuje się zapewnić dla wszystkich Terminali płatniczych 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 Terminal płatniczy 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 Terminala płatniczego) 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) w swoim Punkcie handlowo-usługowym, gdy wybierze rozwiązania, które wymagają takich prac.
11. Bank udostępni odpowiednio skonfigurowane Terminale płatnicze, podłączy je do przyłączy telekomunikacyjnych, o których mowa w pkt 9, lub udostępni urządzenia w stanie, który pozwoli Akceptantowi samodzielnie je podłączyć i uruchomić. Dodatkowo Bank udostępni po jednym egzemplarzu instrukcji obsługi dla każdego Terminala płatniczego oraz udostępni instrukcję na stronie internetowej Banku.
12. Bank udostępni odpowiednio przygotowane Terminale płatnicze zgodnie ze standardami Banku oraz wymogami Organizacji płatniczych i ma prawo zmienić ustawienia urządzeń.
13. Akceptant odpowiada za Terminale płatnicze 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) użytkowane urządzenia będą utrzymane 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 Terminali płatniczych oraz materiałów i wyposażenia dodatkowego osobom nieuprawnionym.
15. Papier w urządzeniu Akceptant wymienia we własnym zakresie i na własny koszt.
16. Akceptant zobowiązuje się udostępniać Terminale płatnicze na każde wezwanie Banku wyłącznie osobie upoważnionej przez Bank i po sprawdzeniu tożsamości tej osoby.
17. Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie telefonicznie zawiadamiać Bank za pośrednictwem ING Contact Centre, gdy Terminal płatniczy nie działa lub działa nieprawidłowo. Bank nie odpowiada za szkody, które mogą powstać w związku z awarią.
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 Terminale płatnicze, gdy Punkt handlowo-usługowy wykorzystujący Terminale płatnicze przestanie przyjmować Karty płatnicze. Akceptant może zwrócić urządzenie:
   1) za pośrednictwem poczty lub kuriera – wówczas Akceptant potwierdza zwrot urządzenia;
   4) za pośrednictwem technika-instalatora – wówczas Akceptant i technik-instalator podpisują protokół, w którym poświadczają przekazanie i odbiór urządzenia.
20. Akceptant zobowiązuje się zwrócić Terminale płatnicze w stanie niepogorszonym, przy czym

Akceptant nie odpowiada za zużycie urządzeń, które wynika z prawidłowego używania. Akceptant zobowiązuje się pokryć koszty 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 Terminala płatniczego z powodu awarii w trakcie użytkowania.

21. Bank nie odpowiada za awarię Terminali płatniczych, jeżeli doszło do niej z winy Akceptanta lub spowodowały ją inne niezależne od Banku czynniki.
22. Bank ma prawo wymienić model Terminala płatniczego określonego w Umowie na inny model urządzenia z aktualnej oferty Banku, który wykorzystuje taki sam model transmisji danych i pozwala świadczyć te same usługi. W takiej sytuacji Akceptant nie ponosi kosztów wymiany urządzenia.

Rozdział VI
Zasady udostępniania i użytkowania karty SIM

§ 13

1. Bank udostępnia Terminalem płatniczym przenośnym wraz z kartą SIM jako standardowym wyposażeniem urządzenia.
2. Postanowienia Regulaminu dotyczące zasad udostępniania Terminali płatniczych i zasad usuwania awarii oraz świadczenia serwisu Terminali płatniczych określone w § 12 i § 14 mają odpowiednio zastosowanie do karty SIM.
3. Akceptant odpowiada za otrzymaną kartę SIM. Nie może wyjmować karty z Terminala płatniczego, dokonywać w karcie zmian sprzecznych z jej przeznaczeniem i z Umową, w tym w szczególności używać jej poza urządzeniem.
4. Bank ma prawo rozwiązać Umowę z Akceptantem bez zachowania okresu wypowiedzenia w sytuacji, gdy Akceptant używa karty SIM 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.
5. Gdy Akceptant wykorzysta kartę SIM poza Terminalem płatniczym (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.
6. Przekazanie i odbiór karty SIM, w tym wymiana karty, następują na podstawie protokołu, który sporządzają Strony zgodnie § 12 pkt 8 ppkt 2) Regulaminu.
7. Bank ma prawo konfigurować oraz wymieniać kartę SIM zgodnie ze swoimi standardami oraz warunkami technicznymi, które wynikają z lokalizacji urządzenia i zasięgu sieci telekomunikacyjnej.
8. Akceptant zobowiązuje się udostępniać na każde wezwanie Banku kartę SIM wyłącznie osobie upoważnionej przez Bank i po sprawdzeniu tożsamości i upoważnienia tej osoby.
9. Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie zawiadamiać Bank o każdej awarii karty SIM. Wszystkie problemy z właściwym funkcjonowaniem karty SIM Akceptant powinien zgłosić za pośrednictwem ING Contact Centre. Bank nie odpowiada za wszelkie szkody, które mogą wystąpić i obciążyć Akceptanta, jeśli nie zgłosi on awarii (np. brak możliwości dokonywania wysyłek transakcji z Terminala płatniczego lub Autoryzacji Transakcji płatniczych).

10. W przypadku awarii karty SIM Bank zobowiązuje się serwisować ją najpóźniej w drugim Dniu roboczym po dniu zgłoszenia. Bank świadczy serwis w Punkcie handlowo-usługowym Akceptanta w Dni robocze.
11. Bank nie odpowiada za to, że Akceptant na skutek awarii karty SIM nie uzyskał obrotów, utracił klientów i zyski.
12. Gdy Akceptant utraci kartę SIM, pokryje koszt nowej karty SIM oraz koszt wizyty serwisowej określone w Tabeli Opłat i Prowizji. Zasada ta ma zastosowanie także w przypadku wymiany karty SIM z powodu awarii, do której doszło z winy Akceptanta.

Rozdział VII
Zasady usuwania awarii lub serwisowania Terminali płatniczych

§ 14

1. W ramach opłaty za udostępnienie Terminala płatniczego – którą określa Tabela Opłat i Prowizji – Bank zapewnia Akceptantowi serwis Terminali płatniczych oraz niezbędne do ich funkcjonowania wyposażenie dodatkowe.
2. Standardowy serwis Terminala płatniczego PAKIET STANDARD obejmuje:
   1) w zakresie instalacji:
      — dostarczenie Terminala płatniczego w określonym czasie:
         - jeśli Akceptant wypełni wniosek o usługę do godziny 13.00 w danym Dniu roboczym – Bank dostarczy Terminal płatniczy do wskazanego przez Akceptanta Punktu handlowo-usługowego za pośrednictwem poczty lub kuriera następnego Dnia roboczego;
         - jeśli Akceptant wypełni wniosek o usługę po godzinie 13.00 w danym Dniu roboczym – Bank traktuje ten wniosek jako wypełniony w następnym Dniu roboczym.
   2) w zakresie obsługi awarii:
      — telefoniczną asystę techniczną, która wspiera natychmiastowe usunięcie awarii we współpracy z Akceptantem – 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu;
      — dostarczenie sprawnego urządzenia w ciągu 2 Dni roboczych, jeśli nie można usunąć awarii przy wsparciu telefonicznym.

3. Akceptant może wykupić dodatkowo płatne usługi wymienione w Załączniku 2 w zakresie:
   1) instalacji;
   2) obsługi awarii;
   3) dodatkowego szkolenia z zasad prawidłowej obsługi Kart płatniczych;
   4) wymiany urządzenia zainstalowanego wcześniej we wskazanym Punkcie handlowo-usługowym na inne (tzw. wymiana biznesowa), przy czym wymiana 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.

Rozdział VIII
Zasady świadczenia usług dodatkowych

A. Usługa Cash Back

§ 15

1. Usługa Cash Back polega na umożliwieniu użytkownikowi Karty płatniczej wypłaty gotówki podczas realizacji Transakcji płatniczej obciążeniowej na zasadach określonych w tym Rozdziale.
2. Usługa Cash Back jest dostępna dla wybranych Kart płatniczych w zależności od decyzji Wydawcy.
3. Bank zapewni Akceptantowi właściwie skonfigurowany Terminal płatniczy do obsługi transakcji Cash Back.
4. Akceptant zobowiązuje się odpowiednio oznakować Punkty handlowo-usługowe, w których dostępna będzie usługa Cash Back, oznaczeniami z logo usługi zgodnie z zasadami opisanymi w Regulaminie w § 11.
5. Materiały informacyjne na temat prawidłowego przeprowadzania transakcji Cash Back Bank umieści na swojej stronie internetowej.
6. Akceptant zobowiązuje się zapoznać się z materiałami i obsługiwać transakcje Cash Back zgodnie z zasadami opisanymi w materiałach, instrukcji obsługi Terminala płatniczego dla tego typu transakcji oraz w tym rozdziale.
7. Zgodnie z regulacjami Organizacji płatniczych transakcja Cash Back może być realizowana tylko łącznie z Transakcją płatniczą obciążeniową.
8. Możliwość przeprowadzenia transakcji Cash Back jest uzależniona od parametryzacji Terminala płatniczego. Dlatego możliwe jest, że Wydawca nie zakwalifikuje Transakcji płatniczej obciążeniowej jako transakcji Cash Back. Z tego tytułu Akceptantowi nie przysługują żadne roszczenia.
9. Bank i Akceptant nie będą pobierali żadnych opłat z tytułu obsługi transakcji Cash Back 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 Cash Back, o ile kwotę tę zmienią Organizacje płatnicze. Wówczas Bank odpowiednio zmieni konfigurację Terminali płatniczych Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty wypłaty gotówki dla transakcji Cash Back nie wymaga zmiany Umowy oraz powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje informacje o aktualnych limitach Cash Back w Komunikacie.
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 Cash Back Akceptant może prowadzić wyłącznie na warunkach, które określił lub zaakceptował na piśmie Bank.

B. Usługa Blik

§ 16

1. Usługa Blik polega na umożliwieniu Akceptantowi przyjmowania płatności od użytkowników Blik, którzy korzystają z urządzeń mobilnych z zainstalowaną aplikacją Blik. Usługa Blik jest realizowana, gdy użytkownik Blik wprowadza jednorazowy kod Blik w Terminalu płatniczym jako kod zatwierdzający transakcję Blik.
2. Wszystkie transakcje Blik dokonywane są w polskich 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, o ile kwotę tę zmieni PSP. Wówczas Bank odpowiednio zmieni konfigurację Terminali płatniczych Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty dla Transakcji Blik obciążeniowej nie wymaga zmiany Umowy oraz powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje informacje o aktualnych limitach Blik w Komunikacie.
6. Do transakcji Blik stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu odnoszące się do Transakcji płatniczych, o których mowa w § 15 pkt 3-6 i pkt 12.
7. Usługa Blik obejmuje wszystkie Punkty handlowo-usługowe należące do Akceptanta – zarówno te, które istniały w dniu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia usługi Blik, jak i te, które Akceptant uruchomił później.
8. Akceptant zgadza się, aby Bank udostępnił PSP dane teleadresowe oraz dane dotyczące działalności Punktów handlowo-usługowych. Dane te PSP oraz Bank będą wykorzystywać, aby promować formę płatności bezgotówkowej Blik w tych Punktach oraz przekazywać im materiały promocyjno-reklamowe.
9. W sprawach nieuregulowanych w tym rozdziale stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu, które odnoszą się do transakcji Kartami płatniczymi.

Rozdział IX
Zasady udostępnienia Serwisu internetowego ING POS

§ 17

1. Usługa ING POS polega na:
   1) umożliwieniu Akceptantowi dostępu do danych dotyczących szczegółów Umowy, danych o strukturze sieci akceptacji, danych transakcyjnych i rozliczeniowych oraz
   2) zapewnieniu kanału komunikacji z Bankiem poprzez mechanizm wniosków-dyspozycji zmian do Umowy i Komunikatów.
2. Akceptant zobowiązuje się korzystać z Serwisu internetowego ING POS zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przeznaczeniem, instrukcją obsługi i wskazaniami Banku.
3. Materiały informacyjne na temat prawidłowego korzystania z Serwisu internetowego ING POS Bank umieści na swojej stronie internetowej.
4. Serwis internetowy ING POS 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.

5. Bank ma prawo okresowo ograniczyć Akceptantowi dostęp do Serwisu internetowego ING POS, gdy będzie przeprowadzał niezbędne prace konserwacyjnych Serwisu lub usuwał awarie.
6. Akceptant może korzystać z Serwisu internetowego ING POS wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy.
7. Aby Akceptant mógł korzystać z usługi, powinien mieć aktywne konto e-mail oraz aktywny numer telefonu komórkowego, które podał w Umowie, oraz 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 ING POS.
9. Informację o obecnie obsługiwanych wersjach przeglądarek internetowych wymaganych do uruchomienia i obsługi Serwisu internetowego 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 POS.
11. W razie ujawnienia danych do logowania do Serwisu internetowego ING POS osobom trzecim Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić o tym Bank za pośrednictwem ING Contact Centre.
12. Bank nie odpowiada za utratę oraz następstwa utraty danych i haseł dostępowych do konta użytkownika Serwisu internetowego ING POS Akceptanta oraz za dostęp osób trzecich do konta użytkownika – jeżeli taki dostęp uzyskały one w wyniku zaniechania lub zaniedbania ze strony Akceptanta oraz z innych przyczyn niezależnych od Banku, w tym zwłaszcza gdy:
    1) Akceptant lub jego pracownicy lub współpracownicy udostępnili dane dostępowe do Serwisu internetowego ING POS osobom trzecim;
    2) Akceptant nienależycie zabezpieczył dane i hasła dostępowe;
    3) doszło do kradzieży danych lub haseł.
13. Bank ma prawo zablokować dostęp do Serwisu internetowego ING POS bez wcześniejszego powiadomienia Akceptanta, jeżeli uzna, że Akceptant wykorzystuje Serwis niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie lub istnieje zagrożenie nieuprawnionego dostępu do Serwisu osób trzecich.
14. Proces aktywacji ING POS Bank przedstawia w Komunikacie.
15. Użytkownik może korzystać z konta użytkownika Serwisu internetowego ING POS po zalogowaniu. Aby się zalogować, musi podać prawidłowe login oraz hasło.
16. Wprowadzenie 5-krotnie błędnego hasła powoduje zablokowanie konta użytkownika Serwisu internetowego ING POS. Konto Użytkownika ING POS odblokowuje Administrator ING POS. Aby odblokować konto Administratora ING POS, Akceptant musi skontaktować się z ING Contact Centre.
17. Bank ma prawo modyfikować funkcje Serwisu internetowego ING POS. Jeśli będzie wprowadzał modyfikację, która znacząco wpłynie na funkcjonowanie Serwisu – poinformuje użytkowników o tych zmianach, zanim je wprowadzi.
18. Bank ma prawo zaprzestać świadczenia usługi Serwisu internetowego ING POS z dniem wprowadzenia modyfikacji jego funkcji, o których mowa w pkt 17, wymagających spełnienia określonych warunków technicznych – gdy Akceptant nie spełni nowych wymogów.
19. System internetowy ING POS może wysyłać do użytkownika informacje dotyczące działania Serwisu na podany w Umowie adres e-mail.
20. Bank nie odpowiada za skutki tego, że użytkownik nie odebrał wiadomości e-mail, którą wysłał Serwis internetowy ING POS. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy użytkownik nie odebrał takiej wiadomości z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Banku.

Rozdział X

Postanowienia końcowe

A. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg (reklamacji)

§ 18

1. Akceptant ma prawo złożyć skargę na to, jak Bank świadczy usługę obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i instrumentów płatniczych. Akceptant powinien niezwłocznie zgłosić, że zaistniały okoliczności, które budzą zastrzeżenia.
2. Skargę Akceptant może zgłosić za pośrednictwem Serwisu internetowego ING POS – jeśli Bank udostępnia taką możliwość – lub w inny sposób określony w Komunikacie.
3. Skargę, o której mowa w pkt 1-2, Bank rozpatruje niezwłocznie, jednak nie dłużej niż 14 dni od jej wpłynięcia. Odpowiedź przekazuje Akceptantowi w sposób, który Akceptant wybrał w momencie składania skargi:
   1) poprzez Serwis internetowy ING POS, jeśli Bank udostępnia taki sposób powiadomienia;
   2) w formie papierowej, w liście, który Akceptant otrzymuje na swój adres korespondencyjny;
   3) telefonicznie;
   4) w inny sposób określony w Komunikacie.

   Jeśli Akceptant nie wybierze formy kontaktu, Bank poinformuje go o rozpatrzeniu skargi w jeden wybrany przez siebie sposób określony w ppkt 1) -4).
4. Niezależnie od tego, jaki sposób kontaktu w sprawie rozpatrzenia reklamacji wybierze Akceptant, Bank ma prawo przesłać informację o tym na adres korespondencyjny Akceptanta.
5. Jeśli Bank podczas rozpatrywania reklamacji będzie potrzebował dodatkowych informacji, ma prawo telefonicznie skontaktować się z Akceptantem pod numerem telefonu, który Akceptant wskazał do kontaktu z Bankiem.
6. Jeśli Bank nie może rozpatrzyć skargi w terminie, o którym mowa w pkt 3, powiadomi o tym Akceptanta poprzez Serwis internetowy ING POS lub telefonicznie. Poda przy tym przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi. Musi jednak odpowiedzieć w ciągu 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
7. Jeśli Bank nie uwzględni roszczeń Akceptanta przedstawionych w skardze, Akceptant ma prawo złożyć w Banku odwołanie.
8. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
9. Akceptant jest zobowiązany na wezwanie współpracować z Bankiem, aby ustalić nieprawidłowości w związku z wykonywaniem umowy przez Bank.
10. Skargę, która nie dotyczy działalności Banku opisanej w Umowie, Bank przekazuje odpowiedniemu podmiotowi. Podmiot, którego działalności dotyczy skarga, rozpatruje ją na zasadach wskazanych w jego regulacjach oraz przepisach wewnętrznych.

B. Zmiany w Tabeli Opłat i Prowizji oraz w Regulaminie

§ 19

1. Tabela Opłat i Prowizji oraz Regulamin są dostępne w Serwisie internetowym ING POS oraz na stronie internetowej Banku.
2. Bank ma prawo zmienić Tabelę Opłat i Prowizji oraz Regulamin z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
   1) zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa, które określają zasady, na jakich Bank świadczy usługi określone w Umowie;
   2) zmianę 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) zmianę, rozszerzenie, ograniczenie działania istniejących usług;
   6) wprowadzenie nowych usług lub rezygnację z prowadzenia niektórych usług oferowanych w ramach zawartej z Akceptantem Umowy.
3. Gdy Bank udostępni nowe usługi i w ten sposób zwiększy zakres 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 Tabeli Opłat i Prowizji oraz w Regulaminie. Powiadomienie wysyła:
   1) za pośrednictwem Serwisu internetowego ING POS, jeśli Bank udostępnia taką możliwość lub;
   2) za pośrednictwem Systemu Bankowości Elektronicznej, jeśli Bank udostępnia taką możliwość lub;
   3) na adres korespondencyjny lub;
   4) na trwałym nośniku informacji, jeśli Bank udostępnia taką formę powiadomienia lub;
   5) w inny sposób, który uzgodniły Strony.
5. O zmianach w Tabeli Opłat i Prowizji i w Regulaminie Bank powiadamia Akceptanta w Komunikacie nie później niż na 30 dni przed proponowanym dniem wejścia ich w życie.
6. Komunikat podaje szczegółowe warunki zawarcia oraz świadczenia Umowy. Aktualna treść Komunikatu jest dostępna w Serwisie internetowym ING POS, jeśli Bank udostępnia taką możliwość, oraz na stronie internetowej Banku. Zmiana treści Komunikatu nie stanowi zmiany do Umowy, Tabeli Opłat i Prowizji ani Regulaminu.

C. Inne postanowienia

§ 20

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 za pomocą Serwisu internetowego ING POS lub bankowości elektronicznej, jeśli Bank w ramach tych serwisów udostępnia taką możliwość. 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) przenoszenie Terminali płatniczych do innego Punktu handlowo-usługowego;

5) rozwiązanie Umowy.

Oświadczenia woli Stron związane z realizacją Umowy złożone w postaci elektronicznej w sposób określony powyżej i potwierdzone kodem autoryzacyjnym spełniają wymagania formy pisemnej.

§ 21

Regulamin wchodzi w życie 1 grudnia 2016 roku.