



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

Obowiązuje od 9 stycznia 2020 roku

Spis treści

Rozdział I	3
Postanowienia ogólne	3
Rozdział II	5
Procedury obsługi Kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego	5
Rozdział III	11
Bezpieczeństwo i ochrona danych Użytkowników kart	11
Rozdział IV	12
Zasady oznakowania Punktów handlowo-usługowych	12
Rozdział V	13
Zasady udostępniania i użytkowania Terminali płatniczych	13
Rozdział VI	15
Zasady udostępniania i użytkowania karty SIM	15
Rozdział VII	16
Rozdział VIII	18
Zasady świadczenia usług dodatkowych	18
A. Usługa Cashback	18
B. Usługa Blik	19
Rozdział IX	20
Zasady udostępnienia Serwisu internetowego ING POS	20
Rozdział X	21
Postanowienia końcowe	21
Sposoby i terminy rozpatrywania reklamacji	21
Zmiany w Regulaminie i Tabeli Opłat i Prowizji oraz w Regulaminie	22
Inne postanowienia	23

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. Użyte w niniejszym Regulaminie terminy 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 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 Użytkownika;
 - 3) **Autoryzacja** – potwierdzenie w czasie rzeczywistym, że są dostępne niezbędne środki wymagane dla realizacji Transakcji płatniczych;
 - 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)** – 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;
 - 8) **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 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 Banku, która informuje, że nie akceptuje on karty i (lub) innego instrumentu płatniczego danej Organizacji, przekazana przez Terminal płatniczy;
 - 11) **Opłata za udostępnienie Terminala płatniczego** – miesięczna opłata, którą ponosi Akceptant

za korzystanie z Terminala płatniczego;

- 12) **Organizacje płatnicze** – Visa oraz Mastercard, czyli organizacje, które zrzeczają wydawców i instytucje świadczące usługi w procesie obsługi wydawanych przez siebie Kart płatniczych;
- 13) **PSP** – Polski Standard Płatności Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością;
- 14) **Punkt handlowo-usługowy** – fizyczny lokal Akceptanta, zwany również jednostką organizacyjną, w którym znajduje się Terminal płatniczy i inicjowana jest Transakcja płatnicza;
- 15) **Potwierdzenie Transakcji** – potwierdzenie wykonania Transakcji, które drukuje Terminal płatniczy; zawiera ono informację o Transakcji i jej statusie dla Użytkownika karty;
- 16) **Regulamin** – *Regulamin świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. usługi akceptacji 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 informacji o Transakcjach, które przeprowadził; może występować w różnych wersjach i pod różnymi nazwami handlowymi;
- 18) **System Blik** – system zarządzany przez PSP; umożliwia przeprowadzanie i rozliczanie Transakcji Blik;
- 19) **Tabela Opłat i Prowizji** – wiążąca Akceptanta *Tabela Opłat i Prowizji ING Banku Śląskiego S.A. do umowy w zakresie obsługi i rozliczania Transakcji dokonywanych przy użyciu Kart płatniczych i instrumentów płatniczych*, która wskazuje wysokość opłat i prowizji, określa ją Komunikat dla usługi obsługi i rozliczania przez Bank Transakcji dokonywanych przy użyciu Kart płatniczych i instrumentów płatniczych;
- 20) **Terminal płatniczy** – elektroniczne urządzenie, aplikacja lub zbiór procedur, które umożliwiają akceptację i przetwarzanie Transakcji płatniczych;
- 21) **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;
- 22) **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;
- 23) **Transakcja Blik** – Transakcja Blik obciążeniowa oraz Transakcja Blik uznaniowa;
- 24) **Transakcja płatnicza obciążeniowa** – Transakcja płatnicza, w której Użytkownik płaci kartą za zakupy w punkcie handlowo-usługowym Akceptanta i dochodzi do transferu środków z rachunku rozliczeniowego Użytkownika karty na rachunek rozliczeniowy Akceptanta;
- 25) **Transakcja płatnicza uznaniowa (Zwrot)** – Transakcja płatnicza odwrotna do Transakcji płatniczej obciążeniowej (dochodzi do transferu środków z rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy Użytkownika karty);
- 26) **Transakcja płatnicza** – Transakcja płatnicza, w której Użytkownik karty płaci kartą w punkcie handlowo-usługowym Akceptanta; Transakcja płatnicza może być obciążeniowa lub uznaniowa;
- 27) **Umowa** – umowa w zakresie obsługi i rozliczania Transakcji dokonywanych przy użyciu Kart płatniczych i innych instrumentów płatniczych, 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 wyłącznie w złotych zgodnie z postanowieniami Umowy, a zwłaszcza przestrzegać poniższych zasad:
 - 1) Zapłata za usługi lub towary może być przyjęta tylko ważnymi Kartami płatniczymi.
 - 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 karty na podstawie jego 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 zacześcić;
 - 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 zacześcić;
 - i) 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 telefon) lub samodzielnie wprowadza kartę do czytnika Terminala płatniczego – Karta płatnicza nie jest weryfikowana zgodnie z postanowieniami § 3 pkt 1, ppkt 3) oraz nie stosuje się postanowienia Regulaminu opisanego w § 3 pkt 11.
 - 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:
 - a) upewnić się, czy Potwierdzenie Transakcji jest czytelne;

- b) porównać 4 ostatnie 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;
 - c) bezwzględnie unieważnić Transakcję płatniczą, jeśli 4 ostatnie cyfry numeru karty na Potwierdzeniu Transakcji i na karcie nie będą się zgadzały (w przypadku uzyskania Autoryzacji dla Transakcji płatniczej).
- 7) W przypadku Kart płatniczych, których Użytkownik karty weryfikowany jest na podstawie podpisu złożonego odrębnie 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.
- 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 jakiegokolwiek wątpliwości dotyczące własnoręcznego podpisu, który złożył Użytkownik karty na Potwierdzeniu Transakcji – powinna zweryfikować tożsamość Użytkownika karty na podstawie jego dokumentu tożsamości ze zdjęciem. 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 jakiegokolwiek wątpliwości co do autentyczności Karty płatniczej lub autentyczności podpisu złożonego na Potwierdzeniu Transakcji;
 - 3) osoba płacąca kartą zachowuje się podejrzanie lub nietypowo;
 - 4) kwota Transakcji płatniczej jest wysoka (wysokość kwoty Transakcji ustala indywidualnie Akceptant);
 - 5) istnieją jakiegokolwiek podejrzenia, że naruszono inne wymogi opisane w Regulaminie.
 Hasło „KOD 10” oznacza niebezpieczeństwo i brak możliwości jawnego przekazywania informacji.
- 3. Osoba obsługująca Transakcję płatniczą ma obowiązek odmówić przyjęcia zapłaty Kartą płatniczą, gdy (wystarczy, że wystąpi jedna z poniższych sytuacji):
 - 1) Karta płatnicza jest nieważna;
 - 2) Karta płatnicza została zastrzeżona;
 - 3) Odpowiedź autoryzacyjna jest negatywna;
 - 4) nie można uzyskać Autoryzacji Transakcji płatniczej;
 - 5) podpis złożony na Potwierdzeniu Transakcji jest niezgodny z podpisem na pasku do podpisu Karty płatniczej;
 - 6) Użytkownik karty odmawia okazania dokumentu ze zdjęciem stwierdzającego tożsamość w sytuacji, gdy zaistniała wątpliwość co do jego tożsamości;
 - 7) osoba obsługująca Transakcję płatniczą stwierdzi, że Kartą płatniczą posługuje się osoba nieuprawniona.
- 4. Osoba obsługująca Transakcję płatniczą nie może odmówić przyjęcia zapłaty Kartą płatniczą z uwagi na wysokość kwoty Transakcji płatniczych. Nie ma prawa również wprowadzać jakichkolwiek limitów, które by ograniczały użycie karty poniżej określonej kwoty.
- 5. Osoba obsługująca Transakcję płatniczą nie może dzielić kwoty do zapłaty za pojedynczy towar lub usługę na Transakcje o mniejszej wartości opłacane tą samą Kartą płatniczą, aby uniknąć wystąpienia o Autoryzację łącznej kwoty Transakcji płatniczej.

6. Osoba obsługująca Transakcję płatniczą ma prawo i obowiązek zatrzymać Kartę płatniczą, jeśli Terminal płatniczy wyświetlił komunikat z poleceniem zatrzymania karty lub pracownik ING 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 i napisać, dlaczego nie zatrzymała karty. 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:
 - 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: „TRANSAKCJA ZAAKCEPTOWANA”;
 - 2) odmowę dokonania Transakcji:
 - a) „ODMOWA” lub „TRANSAKCJA ODRZUCONA”;
 - b) „ODMOWA KARTY” lub „TRANSAKCJA UNIEWAŻNIONA” przy kolejnych próbach dokonania płatności Kartą płatniczą, które wcześniej zakończyły się odmową;
 - c) „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 i polecił zatrzymać kartę. Osoba obsługująca Transakcję powinna wówczas wyjaśnić Użytkownikowi karty, że Wydawca zażądał zatrzymania karty oraz 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 podpisał się na Potwierdzeniu Transakcji. Wyjątek stanowią sytuacje, gdy Użytkownik karty zaakceptował Transakcję płatniczą PIN-em.
12. Potwierdzenie Transakcji jest uważane za nieważne w którejkolwiek z następujących sytuacji:

- 1) odrębny 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) w dniu Transakcji Karta płatnicza była nieważna;
 - 4) Karta płatnicza nosi widoczne ślady podrobienia, przerobienia, zniszczenia lub nie ma charakterystycznych cech Organizacji płatniczych;
 - 5) podczas dokonywania Transakcji płatniczej nastąpiły inne odstępstwa od Umowy z Bankiem.
W takiej sytuacji osoba obsługująca Transakcję płatniczą powinna unieważnić Transakcję lub odmówić realizacji Transakcji płatniczej uznaniowej.
13. Akceptant nie może dokonywać Transakcji płatniczych Kartami płatniczymi własnymi i członków swojej rodziny.

§ 4

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

§ 5

1. Transakcje płatnicze uznaniowe mogą być realizowane tylko w przypadku zwrotu towaru (usługi). Realizuje się je tylko na Kartę płatniczą, którą wcześniej zapłacono, oraz w wysokości, która nie przekracza kwoty na Potwierdzeniu Transakcji. Gdy Karta płatnicza, którą wcześniej zapłacono straciła ważność lub została skradziona - osoba obsługująca Transakcję może przeprowadzić Transakcję płatniczą uznaniową na inną Kartę płatniczą. Transakcje płatnicze uznaniowe powinny być uzasadnione oraz zgodne z postanowieniem § 3 pkt 13.
2. Osoba obsługująca Terminal płatniczy może zrealizować Transakcję płatniczą uznaniową, pod warunkiem że Użytkownik karty okaże dowód sprzedaży w postaci Potwierdzenia Transakcji dokonanej tą samą Kartą płatniczą u tego samego Akceptanta na kwotę nie mniejszą niż kwota planowanego Zwrotu.

3. Przy każdej Transakcji płatniczej uznaniowej osoba obsługująca Transakcję zobowiązuje się 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 określili Organizacje płatnicze – są akceptowane na podstawie weryfikacji PIN-em.
2. W okolicznościach przewidzianych przez Wydawcę przy Transakcji płatniczej Kartą płatniczą zbliżeniową poniżej limitu – który określili 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 Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. U. UE L 119 z dnia 4 maja 2016 r.)
3. Akceptant zobowiązuje się nie przechowywać po rozliczeniu Transakcji płatniczych jakichkolwiek informacji dotyczących Karty płatniczej i jej Użytkownika, które uzyskał, kiedy przeprowadzał Transakcje płatnicze. Wyjątek stanowią wydruki z urzędzeń do akceptacji Kart płatniczych i dokumenty, które potwierdzają poprawność dokonanych Transakcji płatniczych.
4. Akceptant zobowiązuje się nie ujawniać nikomu poza Bankiem oraz organami ścigania danych, które pozyskał, kiedy przeprowadzał Transakcje płatnicze przy użyciu Kart płatniczych.
5. Bank może przekazywać dane dotyczące Akceptanta i dane o Transakcjach płatniczych dokonanych przy użyciu Kart płatniczych 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 ich działania pod kątem zgodności z Umową i obowiązującymi przepisami prawa. Mają prawo sprawdzać:
 - 1) czy działalność gospodarcza Akceptanta jest zgodna z informacjami, które przekazał do Banku;
 - 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 dostarczone towary lub usługi świadczone przez innego przedsiębiorcę.
2. Akceptant zobowiązuje się, że w ramach Umowy nie będzie sprzedawał towarów i (lub) usług, jeśli obrót nimi jest zakazany i (lub) naruszają one prawa osób trzecich.
3. Akceptant zobowiązuje się zapobiegać Transakcjom przestępczym, pomagać je wykrywać oraz wyjaśniać. Akceptant zobowiązuje się natychmiast telefonicznie zawiadamiać Bank za pośrednictwem ING Contact Centre o podejrzanych Transakcjach.
4. Bank ma prawo czasowo zablokować Terminal płatniczy – bez wcześniejszego powiadomienia Akceptanta – jeśli ma powody podejrzewać, że Akceptant nie wywiązuje się z zobowiązań

określonych w pkt 1-3 lub narusza warunki Umowy. Bank wówczas:

- 1) wzywa Akceptanta do określonego działania;
- 2) wskazuje termin, po upływie Bank zablokuje urządzenie, jeśli działanie Akceptanta okaże się nieskuteczne. Bank – za każdym razem, kiedy zablokuje urządzenie – postara się ograniczyć straty, jakie mogą ponieść Użytkownicy kart, gdy Akceptant nadal będzie używał Terminala płatniczego. Zablokowanie Terminala potrwa tylko do wyjaśnienia sytuacji.

Rozdział III

Bezpieczeństwo i ochrona danych Użytkowników kart

§ 10

1. Akceptant zobowiązuje się:
 - 1) stosować procedury bezpieczeństwa określone w Regulaminie oraz w regulacjach Organizacji płatniczych;
 - 2) nie udostępniać danych o Użytkownikach Kart płatniczych osobom nieuprawnionym;
 - 3) nie dopuścić do nieprawidłowego użycia lub do skopiowania Kart płatniczych wykorzystywanych do płatności.
2. Bank ma prawo w uzasadnionych przypadkach wymagać, aby Akceptant poddał się weryfikacji po to, by potwierdzić zgodność ze standardem bezpieczeństwa i ochrony informacji dotyczących Kart płatniczych według wytycznych *Payment Card Industry Data Security Standard (PCI DSS)*.
3. Bank ma prawo obciążyć Akceptanta opłatami wynikającymi z kar, które Organizacje płatnicze nałożyły na Bank, gdy Akceptant nie dopełnił wymogów wynikających ze standardu *PCI DSS*. Akceptant natomiast zobowiązuje się pokryć wszelkie nałożone z tego tytułu kary i odszkodowania.
4. Akceptant zobowiązuje się spełniać wymagania PCI DSS (o których mowa w poprzednich Punktach), w szczególności:
 - 1) przestrzegać zakazu rejestrowania i przechowywania zawartości lub części składowych zapisów paska magnetycznego lub mikroprocesora oraz takich danych, jak CVV2, CVC2, i innych danych wydrukowanych na rewersie Karty płatniczej;
 - 2) skutecznie zabezpieczyć przed dostępem osób trzecich dane Użytkowników Kart płatniczych przechowywane w systemach Akceptanta lub zawartych w jakichkolwiek dokumentach, w tym wydrukach z systemu informatycznego lub Terminala płatniczego, oraz nie rejestrować tych danych w celach innych niż Autoryzacja Transakcji płatniczej;
 - 3) uniemożliwić nieautoryzowany i nieuzasadniony dostęp do Terminala płatniczego i wydruków z niego, zwłaszcza w czasie, kiedy Terminal płatniczy nie jest używany;
 - 4) nie ingerować we własnym zakresie w konfigurację Terminala płatniczego oraz weryfikować tożsamość i upoważnienia techników-instalatorów, jeśli zamierzają zmienić konfigurację Terminala płatniczego;
 - 5) zgłaszać do Banku próby i przypadki uzyskania nieautoryzowanego dostępu do Terminala płatniczego lub do wydruków z niego. Akceptant powinien natychmiast (nie później niż w ciągu 24 godzin) zawiadomić Bank za pośrednictwem ING Contact Centre o tym, że stwierdził

- a) dostęp osób trzecich do danych;
- b) 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:
 - a) nie nosi znamion manipulacji;
 - b) nie został podmieniony przez osoby do tego nieuprawnione;
 - c) nie nosi śladów uszkodzeń lub otwierania.

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

- 7) natychmiast informować Bank o wszelkich zidentyfikowanych tego typu przypadkach oraz udostępniać Bankowi wszelkie informacje, które mogą pomóc w wyjaśnieniu okoliczności zdarzenia.
- 5. Akceptant zobowiązuje się powiadomić Bank za pośrednictwem ING 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 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 niezwłocznie 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, gdy przestaną być czytelne, będą zniszczone lub Bank zaktualizuje projekty graficzne.

7.

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. Zrobi to zgodnie ze standardami Banku oraz wymogami Organizacji płatniczych.
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 lub przy wsparciu telefonicznym.
5. Bank udostępnia Terminal płatniczy na czas określony w Umowie. Jeśli Terminal płatniczy zostanie zdemontowany przed upływem czasu określonego w Umowie, Bank – zgodnie z Załącznikiem nr 2 do Umowy a w zakresie w nim nie uregulowanym z obowiązującą w Banku, Tabelą Opłat i Prowizji – nalicza Akceptantowi 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 udostępnia odpowiednio skonfigurowane Terminale płatnicze, podłącza je do przyłączy telekomunikacyjnych, 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 oraz udostępni instrukcję na stronie internetowej Banku.
 12. Bank udostępni odpowiednio przygotowane Terminale płatnicze do obsługi i rozliczania Transakcji dokonywanych przy użyciu Kart płatniczych i instrumentów płatniczych wymienionych w Umowie zgodnie ze standardami Banku oraz wymogami Organizacji płatniczych. Bank ma prawo zmienić ustawienia urządzeń.
 13. Akceptant odpowiada za Terminale płatnicze oraz zobowiązuje się, że:
 - 1) wykorzysta je zgodnie z przepisami prawa, przeznaczeniem, instrukcją obsługi i wskazaniem Banku;
 - 2) nie naruszy zabezpieczeń i plomb, które znajdują się na urządzeniach;
 - 3) nie będzie sprzedawał, udzielał licencji oraz dokonywał ponownego eksportu urządzeń, technologii lub oprogramowania dostarczanego przez Bank;
 - 4) ujawniał informacji dotyczących Terminali w sposób bezpośredni lub pośredni, do jakiegokolwiek kraju lub w sposób pozwalający na wykorzystanie takich informacji w innym kraju.
 - 5) bank oczekuje, że Akceptant będzie utrzymywał urządzenia w czystości i dobrym stanie technicznym, to znaczy nie gorszym niż w chwili ich dostarczenia z uwzględnieniem normalnego użytkowania.
 14. Akceptant zobowiązuje się nie udostępniać Terminali płatniczych oraz materiałów i akcesoriów osobom nieuprawnionym.
 15. Akceptant wymienia papier w urządzeniu 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;
 - 2) 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 użytkowania. 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 żądać, aby Akceptant zapłacił opłatę wyrównawczą za deinstalację Terminali płatniczych przed wygaśnięciem Umowy w wysokości określonej w Załączniku nr 2 do Umowy a w zakresie w nim nie uregulowanym w obowiązującej w Banku, Tabeli Opłat i Prowizji, gdy

Akceptant:

- 1) rozwiąże Umowę w trybie określonym w pkt 30-37 Umowy;
 - 2) wystąpi z wnioskiem o zmniejszenie liczby Terminali płatniczych w okresie obowiązywania Umowy.
23. Bank ma prawo wymienić działający Terminal płatniczy określony 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.
24. Bank przekazuje Akceptantowi materiały szkoleniowe zgodne z aktualnym standardem Banku w dniu instalacji Terminala płatniczego 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 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 Załącznikiem nr 2 do Umowy a w zakresie w nim nie uregulowanym z obowiązującą w Banku, 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, (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 podpisują Bank i Akceptant 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 z usługą GPRS. Wszystkie problemy z właściwym funkcjonowaniem karty SIM Akceptant powinien zgłosić telefonicznie 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. Takie zasady usuwania awarii obowiązują, jeśli Bank i Akceptant nie ustalili odrębnych warunków w tym zakresie.
11. Bank nie odpowiada za awarię karty SIM z usługą GPRS, jeżeli doszło do niej z winy Akceptanta lub z winy podmiotów, za które Bank nie ponosi odpowiedzialności. Bank nie odpowiada za szkody, które mogą powstać w związku z awarią i obciążyć Akceptanta.
12. Akceptant zobowiązuje się zwrócić Terminal płatniczy przenośny wraz z kartą SIM z usługą GPRS w stanie niepogorszonym, przy czym Akceptant nie odpowiada za zużycie karty SIM z usługą GPRS, które wynika z prawidłowego jej używania. Gdy Akceptant utraci kartę SIM z usługą GPRS, pokryje koszt nowej karty SIM oraz koszt wizyty serwisowej określone w Załączniku nr 2 do Umowy a w zakresie w nim nie uregulowanym w obowiązującej w Banku, 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 Załącznik nr 2 do Umowy a w zakresie w nim nie uregulowanym obowiązująca w Banku, 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. Standardowy serwis Terminala płatniczego PAKIET PREMIUM 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 zainstaluje za pomocą technika-serwisanta Terminal płatniczy we wskazanym przez Akceptanta Punkcie handlowo-usługowym najpóźniej w drugim Dniu roboczym;
 - jeśli Akceptant wypełni wniosek o usługę po godzinie 13.00 w danym Dniu roboczym – Bank zainstaluje za pomocą technika-serwisanta Terminal płatniczy we wskazanym przez Akceptanta Punkcie handlowo-usługowym najpóźniej w trzecim 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;
 - usunięcie awarii lub dostarczenie sprawnego urządzenia najpóźniej następnego Dnia roboczego przez technika-serwisanta, jeśli nie można usunąć awarii przy wsparciu telefonicznym.
 4. Standardowy serwis Terminala płatniczego PAKIET PREMIUM PLUS 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 zainstaluje za pomocą technika-serwisanta Terminal płatniczy we wskazanym przez Akceptanta Punkcie handlowo-usługowym najpóźniej następnego Dnia roboczego lub w sobotę;
 - jeśli Akceptant wypełni wniosek o usługę po godzinie 13.00 w danym Dniu roboczym – Bank zainstaluje za pomocą technika-serwisanta Terminal płatniczy we wskazanym przez Akceptanta Punkcie handlowo-usługowym najpóźniej w drugim Dniu roboczym w tym w sobotę;
 - 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;
 - usunięcie awarii lub dostarczenie sprawnego urządzenia najpóźniej w ciągu 6 godzin w Dni robocze oraz soboty i niedziele w godzinach od 8:00 do 22:00 przez technika-serwisanta, jeśli nie można usunąć awarii przy wsparciu telefonicznym.
 5. Akceptant może wykupić dodatkowo płatne usługi wymienione w Załączniku nr 2 do Umowy a w zakresie w nim nie uregulowanym w obowiązującej w Banku, Tabeli Opłat i Prowizji 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 odbywa się za pośrednictwem kuriera.
 6. Sytuację, w której Akceptant zgłasza do Banku kolejne nieuzasadnione awarie – Bank ma prawo potraktować jako naruszenie przez Akceptanta warunków Umowy.
 7. Bank udziela standardowego wsparcia w języku polskim.

Rozdział VIII

Zasady świadczenia usług dodatkowych

A. Usługa Cashback

§ 15

1. Usługa Cashback polega na umożliwieniu Użytkownikowi Karty płatniczej wypłaty gotówki podczas realizacji Transakcji płatniczej obciążeniowej z użyciem Karty płatniczej w Terminalu płatniczym 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 skonfigurowany Terminal płatniczy 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 swojej stronie internetowej.
6. Akceptant zobowiązuje się zapoznać się z materiałami i obsługiwać Transakcje Cashback 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 Cashback może być realizowana tylko łącznie z Transakcją płatniczą obciążeniową.
8. Możliwość przeprowadzenia Transakcji Cashback jest uzależniona od parametryzacji Terminala płatniczego. 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 Terminali płatniczych 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. Jakikolwiek 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.

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 są dokonywane 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, gdy kwotę tę zmieni PSP. Jeśli Bank zmieni tę kwotę - odpowiednio zmieni konfigurację Terminali płatniczych Akceptanta. Zmiana maksymalnej kwoty dla Transakcji Blik obciążeniowej nie wymaga zmiany Umowy i powiadomienia Akceptanta. Bank publikuje informacje o aktualnych limitach Blik na stronie www.ing.pl/Terminale.
6. Do Transakcji Blik stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu odnoszące się do Transakcji płatniczych, o których mowa w § 15 pkt 3-6 i pkt 12.
7. Usługa Blik obejmuje wszystkie Punkty handlowo-usługowe należące do Akceptanta - zarówno te, które istniały w dniu zawarcia Umowy lub rozpoczęcia świadczenia usługi Blik, jak i te, które Akceptant uruchomił później.
8. Akceptant zgadza się, aby Bank udostępnił PSP dane teleadresowe oraz dane dotyczące działalności Punktów handlowo-usługowych. Dane te PSP oraz Bank będą wykorzystywać, aby promować formę płatności bezgotówkowej Blik w tych Punktach oraz przekazywać im materiały promocyjno-reklamowe.
9. W sprawach nieuregulowanych w tym rozdziale stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu, które odnoszą się do Transakcji Kartami płatniczymi.

Rozdział IX

Zasady udostępnienia Serwisu internetowego ING POS

§ 17

1. Świadczenie usługi Serwis internetowy Usługa ING POS polega na tym, że Bank:
 - 1) udostępni Akceptantowi dane dotyczące szczegółów Umowy, danych o strukturze sieci akceptacji, danych Transakcyjnych i rozliczeniowych oraz
 - 2) zapewnienia kanał komunikacji z Bankiem, dzięki któremu Bank może przysyłać Akceptantowi Komunikaty lub Akceptant może również przysyłać wnioski-dyspozycje zmian do Umowy jeśli Bank udostępni taką możliwość.
2. Akceptant zobowiązuje się korzystać z Serwisu internetowego ING POS zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przeznaczeniem, instrukcją obsługi i wskazaniem Banku.
3. Materiały informacyjne na temat prawidłowego korzystania z Serwisu internetowego ING POS Bank umieścił na stronie www.ing.pl/Terminale.
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 konserwacyjne 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, 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 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. Akceptant zobowiązuje się, że – gdy osoby nieuprawnione uzyskają dane do logowania do Serwisu internetowego ING POS – niezwłocznie powiadomi 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, a także za skutki tego, że osoby trzecie uzyskały dostęp do konta Użytkownika – jeżeli taki dostęp uzyskały w wyniku zaniechania lub zaniebdania ze strony Akceptanta lub z innych przyczyn niezależnych od Banku, zwłaszcza gdy:
 - 1) Akceptant lub jego pracownicy lub współpracownicy udostępnił dane dostępowe do Serwisu internetowego 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 POS bez wcześniejszego powiadomienia Akceptanta, jeżeli:

- 1) uzna, że Akceptant wykorzystuje serwis niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie lub
 - 2) istnieje zagrożenie, że do serwisu uzyskały dostęp nieuprawnione.
14. Proces aktywacji Serwisu internetowego ING POS polega na przekazaniu Użytkownikowi wiadomości na adres e-mail podany w Umowie – z linkiem aktywacyjnym ważnym przez 30 dni. Przed pierwszym logowaniem Użytkownika do konta Użytkownika Serwisu internetowego ING POS system automatycznie poprosi Użytkownika o utworzenie własnego hasła dostępowego.
 15. Proces pełnej aktywacji Serwisu internetowego ING POS Bank przedstawia w Komunikacie.
 16. Użytkownik może korzystać z konta Użytkownika Serwisu internetowego ING POS po zalogowaniu. Aby się zalogować, powinien podać prawidłowe login oraz hasło.
 17. Wprowadzenie 5 razy błędnego hasła powoduje zablokowanie konta Użytkownika Serwisu internetowego ING POS na 30 minut. Akceptant może po tym czasie podjąć kolejną próbę zalogowania się.
 18. 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.
 19. Bank ma prawo przestać świadczyć usługę Serwisu internetowego ING POS z dniem, w którym wprowadzi modyfikacje jego funkcji, o których mowa w pkt 18, wymagających spełnienia określonych warunków technicznych, gdy Akceptant nie spełni nowych warunków.
 20. Bank poprzez Serwis internetowy ING POS może wysyłać do Użytkownika informacje dotyczące działania serwisu na podany w Umowie adres e-mail.
 21. 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.
 22. Akceptant zapewnia, że wykorzystywane przez niego do realizacji przedmiotu umowy systemu i połączenia są wolne wad, ukrytych kanałów dostępu, złośliwych kodów lub złośliwego oprogramowania typu „wirusy”, „robaki”, „bomby czasowe”, „konie trojańskie”, lub innych mechanizmów umożliwiających działania niezgodne z przedmiotem umowy (np. dostęp do danych).
 23. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie próbować łamać zabezpieczeń wykorzystywanych w ramach połączenia infrastruktury IT Banku lub skanować (penetrować) zasobów IT Banku.

Rozdział X

Postanowienia końcowe

Sposoby i terminy rozpatrywania reklamacji

§ 18

-
1. Akceptant ma prawo złożyć reklamację na to, jak Bank świadczy usługę obsługi i rozliczania Transakcji dokonywanych przy użyciu Kart płatniczych i instrumentów płatniczych. Bank umożliwia następujące sposoby złożenia reklamacji:
 - 1) w formie elektronicznej:
 - a) poprzez system bankowości internetowej;

- b) za pośrednictwem Serwisu internetowego ING POS – jeśli Bank udostępnia taką możliwość;
telefonicznie pod numerami wskazanymi na stronie www.ing.pl/Terminale;
 - 2) osobiście w placówce Banku.
2. Reklamację, którą złożył Akceptant, Bank rozpatruje niezwłocznie, jednak nie dłużej niż 15 Dni roboczych od jej wpłynięcia. Odpowiedź przekazuje Akceptantowi w następujący sposób;
 - 1) poprzez system bankowości internetowej, jeśli Akceptant jest Użytkownikiem tego systemu, zgodnie z zasadami opisanymi w regulaminie systemu bankowości internetowej; lub w jeden z poniżej wybranych sposobów przez Akceptanta:
 - 2) w formie pisemnej, w liście, który Akceptant otrzymuje na swój adres korespondencyjny;
 - 3) na innym trwałym nośniku, jeśli Strony Umowy tak postanowią.
 - 4) telefonicznie;
 - 5) w inny sposób określony w Komunikacie.
 - 3) Jeśli Akceptant nie wybierze formy kontaktu, Bank poinformuje go o rozpatrzeniu skargi w jeden wybrany przez siebie sposób określony w ppkt 1) -4).
 3. Jeśli Bank podczas rozpatrywania reklamacji będzie potrzebował dodatkowych informacji, ma prawo telefonicznie skontaktować się z Akceptantem pod numerem telefonu, który Akceptant wskazał do kontaktu z Bankiem.
 4. Jeśli Bank nie może rozpatrzyć reklamacji w ciągu 15 Dni roboczych od jej wpłynięcia, powiadomi o tym Akceptanta poprzez system bankowości internetowej lub telefonicznie. Poda przy tym przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi. Musi jednak odpowiedzieć na reklamację w ciągu 35 Dni roboczych od dnia jej otrzymania.
 5. Jeśli Bank nie uwzględni roszczeń Akceptanta przedstawionych w reklamacji, Akceptant ma prawo złożyć w Banku odwołanie.
 6. Bank podlega nadzorowi Komisji Nadzoru Finansowego.
 7. Akceptant jest zobowiązany na wezwanie współpracować z Bankiem, aby ustalić nieprawidłowości w związku z wykonywaniem Umowy przez Bank.
 8. Reklamację, która nie dotyczy działalności Banku opisanej w Umowie, Bank przekazuje odpowiedniemu podmiotowi. Podmiot, którego działalności dotyczy reklamacja, rozpatruje ją na zasadach wskazanych w jego regulacjach oraz przepisach wewnętrznych.

Zmiany w Regulaminie i Tabeli Opłat i Prowizji oraz w Regulaminie

§ 19

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

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 w Serwisie internetowym ING POS jeśli Bank udostępnia taką formę powiadomienia lub w systemie bankowości internetowej. Zmiany te to przede wszystkim:
 - 1) rozszerzanie istniejącej Umowy o kolejne Terminali płatnicze;
 - 2) rozszerzanie istniejącej Umowy o nowe Punkty handlowo-usługowe;
 - 3) wymiana i zwrot Terminali płatniczych;
 - 4) zamówienie bazy wielofunkcyjnej do Terminali płatniczych;
 - 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.