

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

Spis treści:

I.	Postanowienia ogólne	3
II.	Zasady oznakowania Sklepów internetowych oraz obowiązki Akceptanta	4
III.	Zasady udostępniania infrastruktury Banku do obsługi płatności przez internet	6
IV.	Procedury obsługi Kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego	6
V.	Procedura obsługi przelewów natychmiastowych	7
VI.	Procedura obsługi Transakcji Blik	7
VII.	Bezpieczeństwo i ochrona danych Płatników	8 7
VIII.	Zasady usuwania awarii i świadczenia wsparcia	8
IX.	Zasady udostępnienia Panelu administracyjnego imoje	8
X.	Postanowienia końcowe	9
	A. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg (reklamacji)	9
	B. Zmiany w Tabeli Opłat i Prowizji oraz w Regulaminie	11 10
	C. Inne postanowienia	11

I. Postanowienia ogólne

§ 1

Użyte w Regulaminie i w Umowie określenia oznaczają:

Akceptant

Klient Banku, który zawiera umowę z Bankiem, w celu przyjmowania płatności przy użyciu Kart płatniczych oraz innych instrumentów płatniczych i metod płatności za towary i usługi oferowane w Sklepie internetowym.

Administrator imoje

Użytkownik Panelu administracyjnego imoje mający dostęp do funkcji, które umożliwiają administrowanie usługą w zakresie powiązanej z nim Umowy. Rolę administratora pełni użytkownik wskazany w Umowie jako reprezentant podmiotu będącego stroną Umowy.

Autoryzacja

Potwierdzenie w czasie rzeczywistym, że niezbędne środki wymagane dla realizacji Transakcji płatniczych są dostępne i instrument płatniczy może zostać obciążony transakcją (tj. jest aktywny, transakcja nie przekracza przyznanego limitu etc.).

Autoryzacja 3d-secure

Potwierdzenie przez Płatnika chęci przeprowadzenia Transakcji płatniczej za pomocą Karty płatniczej za pomocą kodu otrzymanego w wiadomości SMS, lub innej metody autoryzacji wskazanej przez Wydawcę.

Bank

ING Bank Śląski Spółka Akcyjna.

Chargeback - anulowanie Płatności przez wydawcę, właściwego operatora elektronicznego instrumentu płatniczego, Instytucję pośredniczącą lub bank na skutek uznania

Dzień roboczy

Dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od pracy Banku.

ING Contact Centre

Centrum wsparcia telefonicznego Banku.

Infrastruktura

Infrastruktura udostępniania przez Bank Akceptantowi wykorzystywana do obsługi płatności internetowych

Instytucja pośrednicząca

Oznacza podmiot oferujący usługę, za pośrednictwem której Płatnik przekazuje Bankowi środki dla celów zapłaty Akceptantowi, w szczególności bank, instytucja płatnicza, instytucja kredytowa, agent rozliczeniowy, podmiot prowadzący system płatności, instytucja pieniądza elektronicznego, instytucja finansowa świadcząca usługi transferu środków, operator pocztowy, operator telekomunikacyjny, operator systemu płatności pod auspicjami którego zostały wydane karty płatnicze,

Karta płatnicza (Karta)

Instrument płatniczy identyfikujący wydawcę karty i upoważnionego Użytkownika, uprawniający do dokonywania zapłaty, a w przypadku karty wydanej przez Bank do udzielania kredytu, także do dokonywania zapłaty z wykorzystaniem kredytu. Uprawnia ona do zapłaty za pomocą infrastruktury udostępnianej przez Bank Akceptantowi.

Kartami płatnicza zagraniczna

Karta płatnicza, która została wydana przez Organizację płatniczą poza terenem Polski.

Komunikat

Komunikat dla Akceptanta określony w Regulaminie. Bank udostępnia Komunikat na swojej stronie internetowej lub w Panelu administracyjnym imoje. Komunikat ma charakter informacyjny.

Konto Administratora

Indywidualne konto w Panelu administracyjnym imoje, które Bank zakłada i modyfikuje dla Administratora imoje.

Multiwypłata – usługa dzielenia pełnej kwoty za przyjętą transakcję, na inne rachunki bankowe niż **Rachunek**.

Odpowiedź autoryzacyjna

Pozytywna lub negatywna odpowiedź Wydawcy, Organizacji płatniczych lub banku Płatnika którą Bank przekazał Akceptantowi; także odpowiedź o nieakceptowaniu karty i (lub) innego instrumentu płatniczego danej Organizacji płatniczej przekazaną przez Infrastrukturę.

Opłata interchange

opłata ustalona przez Organizacje płatnicze z tytułu transakcji opłacanej Kartą płatniczą, pobierana z kwoty Transakcji i przekazywana przez Bank do Wydawcy.

Opłata systemowa

opłata za Transakcję wykonywaną przy użyciu Karty płatniczej, pobierana z kwoty Transakcji i stanowiąca przychód Organizacji płatniczej

Opłata serwisowa

Opłata za korzystanie z systemu imoje, którą Akceptant może obciążyć Płatnika (opłata należna jest Akceptantowi); opłata pobierana jest przez Bank od Płatnika i przekazywana Akceptantowi na zasadach określonych w Umowie.

Organizacje płatnicze

Organizacje, które zrzeszają wydawców i instytucje świadczące usługi w procesie obsługi Kart płatniczych wydawanych przez te organizacje; tutaj: Visa oraz Mastercard.

Płatnik – osoba fizyczna, prawna lub inna jednostka organizacyjna, która jest stroną Transakcji i z tego tytułu dokonuje Płatności.

PSP

Polski Standard Płatności Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością.

Potwierdzenie transakcji

Komunikat o wykonaniu transakcji z informacją o transakcji i jej statusie, przekazany przez Infrastrukturę.

Regulamin

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

Panel administracyjny imoje

Usługa elektroniczna Banku związana ze świadczeniem obsługi i rozliczania przez Bank Transakcji płatniczych dokonywanych przez internet przy użyciu Kart płatniczych, przelewów natychmiastowych i innych instrumentów płatniczych, która umożliwia Akceptantowi sprawdzenie informacji o transakcjach, które przeprowadzili Płatnicy.

Sklep internetowy

Sklep internetowy Akceptanta, w którym inicjowana jest Transakcja płatnicza.

System Blik

System zarządzany przez PSP, umożliwiający przeprowadzanie i rozliczanie transakcji Blik.

Transakcja Blik obciążeniowa

Transakcja, której celem jest zapłacenie za pomocą aplikacji Blik za zakupy i towary w Sklepie internetowym Akceptanta, skutkująca przepływem pieniędzy z rachunku rozliczeniowego użytkownika Blik na rachunek rozliczeniowy Akceptanta.

Transakcja Blik uznaniowa (Zwrot)

Transakcja odwrotna do transakcji Blik obciążeniowej, skutkująca przepływem pieniędzy z rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy użytkownika Blik.

Transakcja Blik

Transakcja Blik obciążeniowa oraz Transakcja Blik uznaniowa.

Transakcja płatnicza obciążeniowa

Transakcja płatnicza, której celem jest zapłacenie przy użyciu instrumentów płatniczych za zakupy w Sklepie internetowym Akceptanta, skutkująca przepływem pieniędzy z rachunku rozliczeniowego Płatnika na rachunek rozliczeniowy Akceptanta.

Transakcja płatnicza uznaniowa (Zwrot)

Transakcja płatnicza odwrotna do Transakcji płatniczej obciążeniowej, skutkująca przepływem pieniędzy z rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy Płatnika.

Transakcja płatnicza

Transakcja płatnicza obciążeniowa oraz Transakcja płatnicza uznaniowa.

Transakcja – indywidualna umowa sprzedaży lub świadczenia usług zawarta pomiędzy Płatnikiem a Akceptantem, z tytułu której następuje Płatność,

Umowa

Umowa w zakresie obsługi i rozliczania transakcji internetowych dokonywanych przy użyciu kart płatniczych, przelewów natychmiastowych i innych instrumentów płatniczych przez Bank, którą zawarli Akceptant i Bank.

Użytkownik imoje

Użytkownik Panelu administracyjnego imoje, któremu Administrator imoje zezwolił na dostęp do określonych funkcji i danych

Użytkownik usług płatniczych lub Płatnik

Osoba fizyczna, prawna lub podmiot nieposiadający osobowości prawnej lecz posiadający zdolność do czynności prawnych, korzystający/a z Karty płatniczej, z aplikacji Blik, przelewów natychmiastowych lub innych instrumentów płatniczych oraz metod płatności.

Wydawca

Będący wydawcą i właścicielem Karty płatniczej lub innego instrumentu płatniczego bank lub podmiot, który jest uczestnikiem Systemu Blik, udostępniający użytkownikowi Blik aplikację Blik.

Zwrot – uznanie środków na rachunku Płatnika na podstawie anulowania części lub całej Płatności.

II. Zasady oznakowania Sklepów internetowych oraz obowiązki Akceptanta

§ 2

1. Bank wyposaży Akceptanta w niezbędne materiały do właściwego oznaczenia Sklepów internetowych.
2. Akceptant zobowiązuje się do dopełnienia wszystkich obowiązków opisanych niniejszy paragrafie na własny koszt.
3. Akceptant zobowiązuje się oznaczyć Sklepy internetowe zamieszczając na nich co najmniej poniższe informacje:
4. pełną nazwę rejestrową oraz adres siedziby Akceptanta,
5. oznaczenie nazwy handlowej Akceptanta zgodne z nazwą, która będzie pojawiała się na wyciągu bankowym z rachunku Karty,
6. dane kontaktowe, w tym: adres, numer telefonu, adres e-mail, dane dotyczące miejsca pełniącego rolę biura obsługi Płatnika,
7. szczegółowy opis towarów lub usług oferowanych w sprzedaży,
8. cennik w walucie PLN (jeżeli cena podana jest w walucie obcej, Akceptant zobowiązany jest podać również cenę w walucie polskiej)
9. informację o możliwości zapłaty przy użyciu uzgodnionych na podstawie Umowy instrumentów płatniczych i innych metod płatności,

10. znaki Organizacji płatniczych w formie przekazanej przez Bank oraz oznakowanie autoryzacji 3D-secure,
11. regulamin sprzedaży,
12. warunki i możliwość dokonania przez Płatnika zwrotu zamówionych towarów i reklamacji,
13. sposób dostarczenia zamówionych towarów i usług,
14. ograniczenia w eksporcie towarów oferowanych do sprzedaży, jeżeli takie występują,
15. ograniczenia w dostarczaniu towarów.
16. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywał materiałów i oznaczeń do innych celów niż oznakowanie Sklepów internetowych wskazanych w Umowie.
17. Akceptant nie nabywa żadnych praw własności intelektualnej do materiałów i oznaczeń, które w celu wykonania Umowy dostarczyły mu Organizacje płatnicze lub udostępnił Bank.
18. Gdy Umowa zostanie rozwiązana oraz gdy poszczególne Sklepy internetowe przestaną przyjmować płatności Kartami płatniczymi lub innymi instrumentami płatniczymi i metodami płatności – Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie usunąć oznaczenia i materiały znajdujące się odpowiednio we wszystkich lub w konkretnym Sklepie internetowym.
19. Akceptant zobowiązuje się wymienić oznaczenia Sklepów internetowych gdy Bank zaktualizuje projekty graficzne.
20. Sklepy internetowe Akceptanta powinny zawierać nazwę i adres sklepu w połączeniu z nazwą i adresem Banku.
21. Akceptant zobowiązuje się do bieżącej aktualizacji polityki prywatności i regulaminu Sklepu internetowego w szczególności w zakresie wykorzystywania plików cookies.
22. Akceptant zobowiązuje się poinformować Płatnika o zasadach odpowiedzialności włącznie z odpowiedzialnością za dostawę produktu, wykonania usługi będącej przedmiotem zakupu i odpowiedzialnością za obsługę Płatnika oraz jego ewentualnych reklamacji zgodnie z warunkami sprzedaży.
23. W przypadku gdy Akceptant podejmuje się dostarczenia/przesłania towaru do miejsca wskazanego przez Płatnika ponosi on odpowiedzialność za utratę, ubytek, uszkodzenie przesyłki lub nieterminową dostawę, w czasie od wydania jej do przewozu do dostarczenia do miejsca przeznaczenia.
24. Niezależnie od sposobu dostarczenia towaru lub usługi Akceptant jest zobowiązany przechowywać potwierdzenie realizacji zamówienia i w przypadku wystąpienia reklamacji niezwłocznie dostarczać potwierdzenie odbioru na żądanie Banku.
- Potwierdzenie nadania przesyłki nie jest wystarczającym dokumentem na oddalenie reklamacji Płatnika złożonej do Wydawcy Karty lub innego instrumentu płatniczego.
25. Bank oraz osoby upoważnione przez Bank mają prawo wizytować Sklepy internetowe Akceptanta oraz kontrolować prawidłowość ich działania pod kątem zgodności z Umową i obowiązującym prawem. W szczególności dotyczy to weryfikacji następujących przypadków:
 26. czy działalność handlowo-usługowa Akceptanta jest zgodna z informacjami, które przekazał do Banku,
 27. czy działalność prowadzona przez Akceptanta jest zgodna z prawem i regulacjami Organizacji kartowych,
 28. w jaki sposób Akceptant wykorzystuje otrzymane materiały i dostęp do Infrastruktury,
 29. czy Akceptant poprawnie eksponuje materiały i oznaczenia informujące o tym, jakie Karty i instrumenty płatnicze oraz metody płatności są akceptowane w Sklepie internetowym,
 30. czy nie są konieczne działania Akceptanta mające na celu zabezpieczenie powstania szkody lub ryzyka szkody wyrządzonej Bankowi lub Instytucjom pośredniczącym.
 31. W przypadku wykrycia nieprawidłowości Akceptant zobowiązany jest do usunięcia nieprawidłowości w terminie 14 dni kalendarzowych od chwili otrzymania informacji o wykrytej nieprawidłowości.
 32. Akceptant zobowiązuje się do dokonywania zwrotów środków pieniężnych wyłącznie na ten instrument płatniczy za pośrednictwem którego uruchomiona została Transakcja płatnicza. Jeżeli zwrot jest niemożliwy z powodu kradzieży, zablokowania instrumentu płatniczego użytego do uruchomienia Transakcji płatniczej lub z innej przyczyny, Akceptant jest zobowiązany skontaktować się z Płatnikiem i indywidualnie ustalić formę zwrotu.
 33. 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.
 34. Akceptant dołoży wszelkich starań, aby zapobiegać transakcjom przestępczym, pomóc je wykrywać oraz wyjaśniać.
 35. Jeśli zaistnieje uzasadnione podejrzenie, że Akceptant nie wywiązuje się z obowiązków określonych w pkt 2 i 3 lub narusza warunki Umowy – Bank ma prawo czasowo wstrzymać i/lub odmówić obsługi Transakcji równocześnie podjąć poniższe działania:
 36. poinformować wcześniej Akceptanta, że istnieją powody, aby wstrzymać obsługę Transakcji,
 37. wezwać Akceptanta do określonego działania,
 38. wskazać termin, po którego upływie Bank zablokuje dostęp do Infrastruktury, jeśli działanie Akceptanta

okaże się bezskuteczne. Bank – za każdym razem, kiedy będzie decydował o zablokowaniu dostępu do Infrastruktury – postara się ograniczyć potencjalne straty, jakie w wyniku dalszego użytkowania Infrastruktury przez Akceptanta mogą ponieść uczestnicy obrotu kartowego. Wstrzymanie potrwa nie dłużej niż do wyjaśnienia sytuacji.

39. Akceptant nie może odmówić przyjęcia zapłaty żadnym z instrumentów płatniczych z uwagi na wysokość kwoty Transakcji płatniczych. Nie ma prawa również wprowadzać jakichkolwiek limitów, które by ograniczały użycie danej metody płatności poniżej określonej kwoty.

III. Zasady udostępniania infrastruktury Banku do obsługi płatności przez Internet

§ 3

40. Bank udostępni Akceptantowi Infrastruktury niezbędną do obsługi płatności realizowanych przez Internet przy użyciu Kart płatniczych i innych instrumentów płatniczych oraz metod płatności wymienionych w Umowie.
41. Bank udostępnia Infrastruktury niezbędną do obsługi płatności na czas nieokreślony.
42. Akceptant ponosi wyłączną odpowiedzialność za poprawne wdrożenie, instalację, integrację, zabezpieczenie oraz działanie systemów w tym oprogramowania oraz systemów telekomunikacyjnych, umożliwiające prawidłowe korzystanie z Infrastruktury.
43. Akceptant zobowiązuje się korzystać z Infrastruktury zgodnie z przeznaczeniem nie ingerując w Infrastruktury i w szczególności w dostarczony przez Bank kod źródłowy w sposób wykraczający poza instrukcje instalacji i korzystania z Infrastruktury.

IV. Procedury obsługi Kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego

§ 4

44. Zapłata w Internecie za świadczone usługi/sprzedane towary może być dokonana jedynie kartami obsługiwanymi przez Organizacje Płatnicze i w terminie ważności określonym na karcie.
45. Akceptantowi nie przysługuje zapłata za transakcje zrealizowane Kartami płatniczymi innymi niż wymienione w Umowie.
46. Akceptant zobowiązuje się, że płatności Kartami płatniczymi zagranicznymi nie będą stanowić więcej niż 15% wartości wszystkich Transakcji dokonywanych Kartami płatniczymi wykonanymi w okresie jednego miesiąca kalendarzowego. W przypadku naruszenia

tego warunku Bank zastrzega sobie prawo do zwiększenia prowizji za płatności Kartami płatniczymi zagranicznym od 1 dnia następnego miesiąca liczonego po miesiącu, w którym nastąpiło przekroczenie, do poziomu będącego sumą Opłaty interchange i Opłaty systemowej właściwych dla danego rodzaju Kart płatniczych zagranicznych oraz marży Banku wynoszącej 0,5%.

§ 5

47. Transakcje płatnicze uznaniowe realizowane są wyłącznie na Kartę płatniczą, z której wcześniej zainicjowano Transakcję płatniczą, oraz w wysokości, która nie przekracza kwoty pierwotnej Transakcji płatniczej. Transakcje płatnicze uznaniowe powinny być uzasadnione oraz zgodne z postanowieniem § 4 pkt 3.
48. Bank ma prawo zażądać od Akceptanta oryginału dowodu sprzedaży dla każdej Transakcji płatniczej uznaniowej której kwotę Akceptant zwrócił, z wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z § 6.
49. Akceptant poprzez Transakcję płatniczą uznaniową nie może realizować wypłaty nagród oraz zwrotu niewykorzystanych środków. W każdej takiej sytuacji Akceptant zobowiązuje się poinformować Płatnika przed dokonaniem Transakcji płatniczych, że zwrot nie będzie możliwy.
50. W przypadku gdy Akceptant nie zgadza się na zwrotów towarów (rezygnację z usług) zobowiązuje się on poinformować Płatnika przed dokonaniem Transakcji płatniczych, że zwrot nie będzie możliwy. Jeśli nie poinformuje on Użytkownika o warunkach zwrotu, Akceptant zobowiązuje się zaakceptować rezygnację z zakupu (usługi) bez pobierania jakichkolwiek kosztów zwrotu (rezygnacji).
51. W razie rozliczenia Transakcji płatniczej uznaniowej opłata pobrana tytułem rozliczenia Transakcji płatniczych obciążeniowych nie podlega zwrotowi.

§ 6

52. Bank może wezwać 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 w ciągu 7 dni od dostarczenia wezwania. Postanowienie to obowiązuje również po rozwiązaniu Umowy.

53. Gdy Bank nie otrzyma żądanych dokumentów, o których mowa w pkt 1, może pobrać z rachunku bankowego Akceptanta należności wynikające z reklamacji Płatnika.

§ 7

54. Administrator imoje oraz Użytkownik imoje są zobowiązani w szczególności chronić dane Kart płatniczych, i ich użytkowników, tak aby osoby trzecie nie miały do nich dostępu, a także nie rejestrować w jakichkolwiek dokumentach, zbiorach danych lub urządzeniach numerów Kart, dat ważności oraz numerów na rewersie Kart do innych celów niż Autoryzacja Transakcji płatniczej, na którą Płatnik się zgodził.

55. Akceptant zobowiązuje się wykorzystywać dane użytkowników Kart płatniczych tylko do celów rozliczenia Transakcji płatniczych zgodnie z przepisami Rozporządzenia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).

56. Akceptant zobowiązuje się nie przechowywać po rozliczeniu Transakcji płatniczych jakichkolwiek informacji dotyczących Kart, które uzyskał w czasie sprzedaży.

57. Akceptant zobowiązuje się nie ujawniać nikomu poza Bankiem oraz organami ścigania danych, które pozyskał prowadząc sprzedaż z wykorzystaniem Infrastruktury.

58. 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).

V. Procedura obsługi przelewów natychmiastowych i Usługi Inicjowania Przelewu

§ 8

59. Akceptant zobowiązuje się w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przyjmować płatności dokonywane w formie przelewów natychmiastowych i przelewów w ramach Usługi Inicjowania Przelewu zgodnie z postanowieniami Umowy.

60. W celu realizacji przelewu natychmiastowego lub zainicjowania przelewu w ramach Usługi Inicjowania Przelewu Płatnik jest przekierowywany ze strony Akceptanta na stronę będącą częścią Infrastruktury Banku obsługującą Płatności.

61. Po dokonaniu wyboru banku i akceptacji „Regulaminu płatności imoje” Płatnik jest przekierowywany na stronę logowania do systemu transakcyjnego Instytucji pośredniczącej i dokonuje płatności postępując zgodnie z instrukcjami tego banku.

62. Po poprawnym wykonaniu przelewu natychmiastowego lub zainicjowaniu przelewu w ramach Usługi Inicjowania Przelewu Płatnik otrzymuje komunikat potwierdzenia i może kliknąć w link umożliwiających powrót na stronę Akceptanta.

VI. Procedura obsługi Transakcji Blik

§ 9

63. Płatności z wykorzystaniem Systemu Blik polegają na umożliwieniu Akceptantowi przyjmowania Transakcji Blik od użytkowników, którzy korzystają z urządzeń z zainstalowaną aplikacją obsługującą System Blik.

64. W celu realizacji Transakcji Blik Płatnik jest przekierowywany ze strony Akceptanta na stronę będącą częścią Infrastruktury Banku obsługującą Transakcje Blik.

65. Użytkownik aplikacji Blik wprowadza jednorazowy kod Blik na stronie o której mowa w pkt 2, a następnie potwierdza Transakcję Blik na swoim urządzeniu.

66. Po poprawnym wykonaniu Transakcji Blik Płatnik otrzymuje komunikat potwierdzenia realizacji zlecenia.

67. Płatności z wykorzystaniem Systemu Blik realizowane są do maksymalnej jednorazowej kwoty w wysokości, która jest ustalona przez PSP.

68. Bank ma prawo zmienić maksymalną kwotę dla Transakcji Blik obciążeniowej, o ile kwotę tę zmieni PSP. Wówczas Bank odpowiednio zmieni konfigurację Infrastruktury na której dokonywana jest Płatność. Zmiana maksymalnej kwoty dla Transakcji Blik obciążeniowej nie wymaga zmiany Umowy. Bank publikuje informacje o aktualnych limitach Blik w Komunikacie.

69. Akceptant zgadza się, aby Bank udostępnił PSP dane teleadresowe oraz dane dotyczące działalności Sklepów internetowych. Dane te PSP oraz Bank będą wykorzystywać, aby promować formę płatności bezgotówkowej Blik w tych sklepach oraz przekazywać im materiały promocyjno-reklamowe.

70. W sprawach nieuregulowanych w tym rozdziale stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu, które odnoszą się do Transakcji płatniczych realizowanych Kartami.

VII. Pobieranie Opłaty serwisowej

§ 10

71. Pobieranie Opłaty serwisowej może zostać umożliwione na zasadach określonych w Umowie.
72. Wysokość Opłaty serwisowej stanowi ekwiwalent i jest równa opłacie za udostępnienie Akceptantowi infrastruktury do obsługi płatności przez Internet, która to opłata jest określona w Umowie.
73. Opłata serwisowa jest doliczana przed dokonaniem Płatności i jest niezależna od wyboru instrumentu płatniczego.
74. Opłata serwisowa jest osobno wyszczególniona w sposób widoczny dla Płatnika.

VIII. Bezpieczeństwo i ochrona danych Płatników

§ 11

75. Akceptant zobowiązuje się zachować procedury bezpieczeństwa określone w Regulaminie, w tym w szczególności nie udostępniać danych o Płatnikach osobom nieuprawnionym oraz nie dopuścić do nieprawidłowego użycia instrumentów płatniczych.
76. Akceptant zobowiązuje się do przestrzegania regulacji Organizacji płatniczych pośredniczącym, Akceptant zobowiązany jest do ich pokrycia.
77. 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*.
78. Akceptant zobowiązuje się nie pozyskiwać od Płatnika jakichkolwiek danych uwierzytelniających wykorzystywanych w relacji między Płatnikiem a Instytucją Pośredniczącą lub Płatnikiem a Bankiem.
79. Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie (nie później niż w ciągu 24 godzin) powiadomić Bank za pośrednictwem numeru 323193570 o:
 80. stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych dokonywanych przy użyciu Kart płatniczych i innych Instrumentów płatniczych w ramach Umowy,
 81. dostępie do danych osób trzecich,
 82. awarii Infrastruktury lub kradzieży danych dostępowych.
 83. Jeżeli Akceptant nie powiadomi Banku o nieprawidłowościach – o których mowa w pkt 10 – w ciągu 13 (trzynastu) miesięcy od dnia obciążenia Rachunku albo dnia, w którym Transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenia Akceptanta

względem Banku z tytułu nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcji płatniczych wygasają.

IX. Zasady usuwania awarii i świadczenia wsparcia

§ 12

84. Bank zapewnia Akceptantowi usługę wsparcia w formie kontaktu telefonicznego pod numerem 323193570 oraz przez e-mail kontakt@imoje.pl na poniższych warunkach:
 85. zapytania oraz problemy bieżące Akceptantów w dni robocze w godzinach od 8:00 do 20:00.
 86. wsparcia technicznego dla Akceptantów w dni robocze w godzinach od 9:00 do 16:00.
 87. Sytuację, w której Akceptant zgłasza do Banku kolejne nieuzasadnione awarie – Bank ma prawo potraktować jako naruszenie przez Akceptanta warunków Umowy.

X. Zasady udostępnienia Panelu administracyjnego imoje

§ 13

88. Świadczenie usługi Panel administracyjny imoje polega na:
 89. umożliwieniu Akceptantowi lub upoważnionym przez Akceptanta osobom dostęp do danych dotyczących szczegółów Umowy, danych transakcyjnych i rozliczeniowych, zwrotów, pobraniu kluczy identyfikacyjnych do integracji ze sklepem internetowym oraz
 90. zapewnieniu kanału komunikacji z Bankiem poprzez mechanizm przesyłania wybranych Komunikatów.
 91. Akceptant korzystając z Panelu administracyjnego imoje może sprawdzić odpowiedzi autoryzacyjne dotyczące Transakcji płatniczych:
 92. akceptację przeprowadzanej Transakcji,
 93. odmowę dokonania Transakcji.
 94. Akceptant zobowiązuje się korzystać z Panelu administracyjnego imoje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przeznaczeniem i wskazaniem Banku.
 95. Akceptantowi nie wolno udostępniać Panelu administracyjnego imoje innym podmiotom, z wyjątkiem osób należycie umocowanych do działania w imieniu lub za Akceptanta.
 96. Działania i zaniechania osób, którym Akceptant udostępnił Panel administracyjny imoje traktuje się jak działania i zaniechania Akceptanta.
 97. Panel administracyjny imoje 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, w szczególności w celu przeprowadzenia niezbędnych prac konserwacyjnych lub usunięcia awarii.
98. Akceptant może korzystać z Panelu administracyjnego imoje wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy.
99. Aby Akceptant mógł korzystać z usługi, powinien mieć aktywne konto e-mail oraz aktywny numer telefonu komórkowego, które podał w Umowie a także posiadać dostęp do sieci Internet.
100. Bank nie ponosi kosztów dostępu Akceptanta do sieci Internet oraz kosztów wyposażenia go w sprzęt, który umożliwia mu dostęp do usługi imoje.
101. Informację o obecnie obsługiwanych wersjach przeglądark internetowych wymaganych do uruchomienia i obsługi Panelu administracyjnego imoje Bank podaje w Komunikacie. Bank nie odpowiada za nieprawidłowe działanie panelu, gdy Akceptant nie spełnia określonych warunków technicznych.
102. Akceptant zobowiązuje się należycie chronić dane i hasła dostępowe do Panelu administracyjnego imoje.
103. W razie ujawnienia danych do logowania do Panelu administracyjnego imoje osobom trzecim Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić o tym Bank.
104. Bank nie odpowiada za utratę oraz następstwa utraty danych i haseł dostępowych do konta użytkownika Panelu administracyjnego imoje 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:
105. Akceptant lub jego pracownicy lub współpracownicy udostępniłi dane dostępowe do Panelu administracyjnego imoje osobom trzecim, Akceptant nienależycie zabezpieczył dane i hasła dostępowe, doszło do kradzieży danych lub haseł.
106. Bank ma prawo zablokować dostęp do Panelu administracyjnego imoje bez wcześniejszego powiadomienia Akceptanta, jeżeli uzna, że Akceptant wykorzystuje panel niezgodnie z warunkami określonymi w Umowie lub istnieje zagrożenie nieuprawnionego dostępu do panelu osób trzecich oraz w przypadkach określonych w przepisach prawa. Bank informuje Akceptanta o blokadzie i powodach blokady Panelu administracyjnego imoje bezzwłocznie. Strony uzgadniają w trybie roboczym dalsze postępowanie, w szczególności na uwadze mając aspekty związane z bezpieczeństwem..
107. Bank odblokowuje Panel administracyjny imoje po ustaniu przyczyn blokady po uzgodnieniu z Akceptantem.
108. Czynności dokonane za pośrednictwem Panelu administracyjnego imoje przez osoby nieuprawnione obciążają Akceptanta.
109. Proces aktywacji imoje Bank przedstawia w Komunikacie.
110. Użytkownik może korzystać z konta użytkownika Panelu administracyjnego imoje po zalogowaniu. Aby się zalogować, musi podać prawidłowe login oraz hasło.
111. Wprowadzenie 10-krotnie błędnego hasła powoduje zablokowanie konta użytkownika Panelu administracyjnego imoje. Konto Użytkownika imoje odblokowuje Administrator imoje. Aby odblokować konto Administratora imoje, Akceptant musi skontaktować się ze wsparciem wg zasad opisanych w § 11.
112. Bank ma prawo modyfikować funkcje Panelu administracyjnego imoje. Jeśli będzie wprowadzał modyfikację, która znacząco wpłynie na funkcjonowanie panelu – poinformuje użytkowników o tych zmianach, zanim je wprowadzi.
113. Bank ma prawo zaprzestać świadczenia usługi Panelu administracyjnego imoje z dniem wprowadzenia modyfikacji jego funkcji, o których mowa w pkt 16, wymagających spełnienia określonych warunków technicznych – gdy Akceptant nie spełni nowych wymogów.
114. Panel administracyjny imoje może wysyłać do użytkownika informacje dotyczące działania panelu na podany w Umowie adres e-mail.
115. Bank nie odpowiada za skutki tego, że użytkownik nie odebrał wiadomości e-mail, którą wysłał Panel administracyjny imoje. Wyjątek stanowi sytuacja, gdy użytkownik nie odebrał takiej wiadomości z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Banku.

XI. Postanowienia końcowe

A. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg (reklamacji)

§ 14

116. Akceptant ma prawo złożyć reklamację na to, jak Bank świadczy usługę obsługi i rozliczania transakcji dokonywanych przy użyciu kart płatniczych i innych instrumentów płatniczych. Akceptant powinien niezwłocznie zgłosić, że zaistniały okoliczności, które budzą zastrzeżenia.
117. Realizacja Transakcji płatniczej może zostać zakwestionowana przez Płatnika względnie podważona z innych przyczyn, skutkując obowiązkiem zwrotu Płatnikowi kwoty Transakcji płatniczej zgodnie z postanowieniami umowy Płatnika z wydawcą jego instrumentu płatniczego oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami o usługach płatniczych, w szczególności o instrumentach płatniczych.
118. Akceptant oraz Bank zobowiązują się do zgłaszania sobie wzajemnie stwierdzonych nieautoryzowanych,

- niewykonanych lub nienależycie zrealizowanych Transakcji płatniczych oraz innych nieprawidłowości dotyczących płatności wraz ze wskazaniem przyczyn zgłoszenia oraz ich uprawdopodobnienia.
119. Bank przekazuje Akceptantowi reklamacje Płatników dotyczące usług świadczonych przez Akceptanta bezzwłocznie, to jest nie później niż w terminie 3 Dni roboczych od ich otrzymania. Akceptant zobowiązuje się w terminie 7 Dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji, o której mowa jest w zdaniu poprzedzającym, do odniesienia się do reklamacji, w tym do udzielenia wszelkich informacji związanych z reklamowaną płatnością, w szczególności potwierdzenia dokonania sprzedaży towaru lub wykonania usługi.
120. W razie uwzględnienia przez Instytucję pośredniczącą lub wydawcę instrumentu płatniczego Płatnika przyczyn skutkujących obowiązkiem zwrotu środków pieniężnych Płatnikowi lub nieuwzględnienia odmiennego stanowiska Akceptanta, a w konsekwencji zwrotnego obciążenia Banku częścią lub pełną kwotą płatności (Chargeback), Akceptantowi nie przysługuje zapłata za tę Transakcję płatniczą bez względu na przyczyny zwrotu, a otrzymana wcześniej kwota podlega zwrotowi.
121. Zwrot na rachunek Płatnika następuje poprzez potrącenie przez Bank należnych Akceptantowi kwot z tytułu rozliczania innych Transakcji płatniczych, względnie poprzez wpłacenie brakującej kwoty na rachunek bankowy Banku w terminie 7 dni kalendarzowych od otrzymania przez Akceptanta wezwania do zapłaty.
122. Strony przekazują sobie wzajemnie reklamacje usług świadczonych Umową bezzwłocznie i zobowiązują się do ich bezzwłocznego rozpatrywania. Reklamacje związane z wykonaniem Umowy mogą być zgłoszone między Stronami nie później niż w terminie 30 dni od dnia Płatności lub reklamowanego zdarzenia. Po otrzymaniu prawidłowego zgłoszenia reklamacyjnego, o którym mowa jest w zdaniu pierwszym, Strona podejmuje czynności w celu rozpatrzenia reklamacji, w szczególności sprawdza prawidłowość przebiegu procesów związanych z realizacją transakcji płatniczej. Reklamację, o której mowa jest w zdaniu pierwszym, rozstrzyga się w przedmiocie reklamacji na podstawie okoliczności reklamowanej nieprawidłowości na zasadach określonych w postanowieniach powszechnie obowiązującego prawa. Przy rozpatrywaniu reklamacji, o której mowa jest w zdaniu pierwszym, uwzględnia się w równym stopniu słuszne interesy Stron.
123. W przypadku otrzymania przez Bank kar związanych z niewłaściwym wykonaniem przez Akceptanta zapisów Umowy, umowy handlowej zawieranej przez Akceptanta, obowiązujących przepisów prawa, regulacji instytucji nadzorczych, regulacji Organizacji płatniczych lub regulacji Instytucji pośredniczących (w szczególności banków i organizacji płatniczych), kary te zostaną przeniesione na Akceptanta. Zapisy pkt 6 w zakresie potrąceń stosuje się odpowiednio.
124. Skargę Akceptant może zgłosić za pośrednictwem Panelu administracyjnego imoje – jeśli Bank udostępnia taką możliwość – lub w inny sposób określony w Komunikacie.
125. Skargę, o której mowa w pkt 1249, Bank rozpatruje niezwłocznie, jednak nie dłużej niż 15 Dni roboczych od jej wpłynięcia. Odpowiedź przekazuje Akceptantowi w sposób, który Akceptant wybrał w momencie składania skargi:
126. poprzez Panel administracyjny imoje, jeśli Bank udostępnia taki sposób powiadomienia,
127. w formie papierowej, w liście, który Akceptant otrzymuje na swój adres korespondencyjny,
128. telefonicznie,
129. w inny sposób określony w Komunikacie.
130. Jeśli Akceptant nie wybierze formy kontaktu, Bank poinformuje go o rozpatrzeniu skargi w formie papierowej.
131. Niezależnie od tego, jaki sposób kontaktu w sprawie rozpatrzenia reklamacji wybierze Akceptant, Bank ma prawo przesłać stosowną informację na adres korespondencyjny Akceptanta.
132. 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.
133. Jeśli Bank nie może rozpatrzyć skargi w terminie, o którym mowa w pkt 12510, powiadomi o tym Akceptanta poprzez Panel administracyjny imoje lub telefonicznie. Poda przy tym przyczynę opóźnienia, okoliczności które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia sprawy oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi. Musi jednak odpowiedzieć w ciągu 35 Dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.
134. Jeśli Bank nie uwzględni roszczeń Akceptanta przedstawionych w skardze, Akceptant ma prawo złożyć w Banku odwołanie.
135. Akceptant jest zobowiązany na wezwanie współpracować z Bankiem, aby ustalić nieprawidłowości w związku z wykonywaniem umowy przez Bank.
136. 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 Regulaminie

§ 15

137. Regulamin są dostępne w Panelu administracyjnym imoje oraz na stronie internetowej Banku.
138. Bank ma prawo zmienić Regulamin z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
139. zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa, które określają zasady, na jakich Bank świadczy usługi określone w Umowie,
140. 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,
141. dostosowanie usług do warunków rynkowych, związane z postępowaniem technologicznym, który bezpośrednio wpływa na dane usługi,
142. zmiany w ofercie Banku,
143. zmianę, rozszerzenie, ograniczenie działania istniejących usług,
144. wprowadzenie nowych usług lub rezygnację z prowadzenia niektórych usług oferowanych w ramach zawartej z Akceptantem Umowy.
145. 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.
146. Bank zawiadamia Akceptanta o zmianie w Regulaminie. Powiadomienie wysyła:
147. za pośrednictwem Panelu administracyjnego imoje, jeśli Bank udostępnia taką możliwość, lub
148. za pośrednictwem Systemu Bankowości Elektronicznej, jeśli Bank udostępnia taką możliwość, lub
149. na adres korespondencyjny, lub
150. na trwałym nośniku informacji, jeśli Bank udostępnia taką formę powiadomienia, lub
151. w inny sposób, który uzgodniły Strony.
152. O zmianach w Regulaminie Bank powiadamia Akceptanta w Komunikacie nie później niż na 30 dni przed proponowanym dniem wejścia ich w życie.
153. Komunikat podaje szczegółowe warunki zawarcia oraz świadczenia Umowy. Aktualna treść Komunikatu jest dostępna w Panelu administracyjnym imoje, jeśli Bank udostępnia taką możliwość, oraz na stronie internetowej Banku. Zmiana treści Komunikatu nie stanowi zmiany do Umowy lub Regulaminu.

C. Inne postanowienia

§ 16

154. 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 Panelu administracyjnego imoje lub bankowości elektronicznej, jeśli Bank w ramach panelu udostępnia taką możliwość. Zmiany te to przede wszystkim:
155. rozszerzanie istniejącej Umowy o kolejne instrumenty płatnicze,
156. rozszerzanie istniejącej Umowy o nowe Sklepy internetowe,
157. rozszerzenie istniejącej Umowy o nowych użytkowników Panelu administracyjnego imoje,
158. rozwiązanie Umowy.
159. Oświadczenia woli Stron związane z realizacją Umowy złożone w postaci elektronicznej w sposób określony powyżej i potwierdzone kodem autoryzacyjnym spełniają wymagania formy pisemnej.
160. W stosunkach między Stronami, w szczególności do Umowy oraz Regulaminu, a także wszelkich innych umów zawartych i uzgodnień dokonanych pomiędzy Bankiem a Akceptantem nie stosuje się przepisów ustawy o usługach płatniczych z dnia 19 sierpnia 2011 r, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z przepisami tej ustawy.