



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

Obowiązuje od 1 marca 2018 roku

Spis treści

Rozdział I Postanowienia ogólne.....	3
Rozdział II Zasady oznakowania Sklepów internetowych oraz obowiązki Akceptanta	5
Rozdział III Zasady udostępniania infrastruktury Banku do obsługi płatności przez internet.....	7
Rozdział IV Procedury obsługi Kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego	7
Rozdział V Procedura obsługi przelewów natychmiastowych.....	9
Rozdział VI Procedura obsługi Transakcji Blik.....	9
Rozdział VII Bezpieczeństwo i ochrona danych Płatników.....	10
Rozdział VIII Zasady usuwania awarii i świadczenia wsparcia	11
Rozdział IX Zasady udostępnienia Panelu administracyjnego imoje.....	11
Rozdział X Postanowienia końcowe	12
A. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg (reklamacji)	12
B. Zmiany w Tabeli Opłat i Prowizji oraz w Regulaminie.....	14
C. Inne postanowienia.....	15

Rozdział I

Postanowienia ogólne

§ 1

1. Użyte w Regulaminie określenia oznaczają:
 - 1) **Akceptant** – klient Banku, który zawiera umowę z Bankiem, w celu przyjmowania płatności przy użyciu Kart płatniczych oraz innych instrumentów płatniczych za towary i usługi oferowane w Sklepie internetowym;
 - 2) **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.
 - 3) **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.);
 - 4) **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;
 - 5) **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna;
 - 6) **Dzień roboczy** – dzień inny niż sobota lub inny niż dzień ustawowo wolny od pracy Banku;
 - 7) **ING Contact Centre** – centrum wsparcia telefonicznego Banku;
 - 8) **Infrastruktura** – infrastruktura udostępniania przez Bank Akceptantowi wykorzystywana do obsługi płatności internetowych
 - 9) **Institucja 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,
 - 10) **Karta płatnicza (Karta)** - instrument płatniczy identyfikujący Wydawcę Karty i upoważnionego Użytkownika, pozwalający Użytkownikowi usług płatniczych zainicjować transakcje kartą debetową lub kredytową; uprawnia ona do zapłaty za pomocą infrastruktury udostępnianej przez Bank Akceptantowi;
 - 11) **Komunikat** – komunikat dla Akceptanta określony w Regulaminie. Bank udostępnia Komunikat na swojej stronie internetowej lub w Panelu administracyjnym imoje. Komunikat ma charakter informacyjny;
 - 12) **Konto Administratora** - indywidualne konto w Panelu administracyjnym imoje, które Bank zakłada i modyfikuje dla Administratora imoje;
 - 13) **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;
 - 14) **Organizacje płatnicze** – organizacje, które zrzeszają wydawców i instytucje świadczące usługi w procesie obsługi Kart płatniczych wydawanych przez te organizacje; tutaj: Visa oraz Mastercard;
 - 15) **PSP** – Polski Standard Płatności Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością;

- 16) **Potwierdzenie transakcji** – komunikat o wykonaniu transakcji z informacją o transakcji i jej statusie, przekazany przez Infrastrukturę;
- 17) **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;*
- 18) **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;
- 19) **Przelew natychmiastowy** – przelew wykonywany przez przekierowanie Płatnika na stronę banku obsługującego ten rodzaj przelewu gdzie po zalogowaniu pola nazwy odbiorcy, numeru rachunku, kwoty i tytułu przelewu są wypełnione automatycznie;
- 20) **Sklep internetowy** – sklep internetowy Akceptanta, w którym inicjowana jest Transakcja płatnicza;
- 21) **System Blik** – system zarządzany przez PSP, umożliwiający przeprowadzanie i rozliczanie transakcji Blik;
- 22) **Tabela Opłat i Prowizji** - wiążąca Akceptanta tabela, która wskazuje wysokość opłat i prowizji;
- 23) **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;
- 24) **Transakcja Blik uznaniowa (Zwrot)** – transakcja odwrotna do transakcji Blik obciążeniowej, skutkująca przepływem pieniędzy z rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy użytkownika Blik;
- 25) **Transakcja Blik** - Transakcja Blik obciążeniowa oraz Transakcja Blik uznaniowa;
- 26) **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;
- 27) **Transakcja płatnicza uznaniowa (Zwrot)** – Transakcja płatnicza odwrotna do Transakcji płatniczej obciążeniowej, skutkująca przepływem pieniędzy z rachunku rozliczeniowego Akceptanta na rachunek rozliczeniowy Płatnika;
- 28) **Transakcja płatnicza** – Transakcja płatnicza obciążeniowa oraz Transakcja płatnicza uznaniowa;
- 29) **Umowa** – umowa w sprawie współpracy w zakresie obsługi i rozliczania Transakcji płatniczych opłacanych kartami płatniczymi oraz innymi instrumentami płatniczymi przez Bank, którą zawarli Akceptant i Bank;
- 30) **Użytkownik imoje** – użytkownik Panelu administracyjnego imoje, któremu Administrator imoje zezwolił na dostęp do określonych funkcji i danych
- 31) **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;
- 32) **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

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:
 - 1) pełną nazwę rejestrową oraz adres siedziby Akceptanta,
 - 2) oznaczenie nazwy handlowej Akceptanta zgodne z nazwą, która będzie pojawiała się na wyciągu bankowym z rachunku Karty,
 - 3) dane kontaktowe, w tym: adres, numer telefonu, adres e-mail, dane dotyczące miejsca pełniącego rolę biura obsługi Płatnika,
 - 4) szczegółowy opis towarów lub usług oferowanych w sprzedaży,
 - 5) cennik w walucie PLN (jeżeli cena podana jest w walucie obcej, Akceptant zobowiązany jest podać również cenę w walucie polskiej z zastrzeżeniem, że jest to kwota przybliżona),
 - 6) informację o możliwości zapłaty przy użyciu uzgodnionych na podstawie Umowy instrumentów płatniczych,
 - 7) znaki Organizacji płatniczych w formacie przekazanym przez Bank oraz oznakowanie autoryzacji 3D-secure,
 - 8) regulamin sprzedaży,
 - 9) warunki i możliwość dokonania przez Płatnika zwrotu zamówionych towarów i reklamacji,
 - 10) sposób dostarczenia zamówionych towarów i usług,
 - 11) ograniczenia w eksporcie towarów oferowanych do sprzedaży, jeżeli takie występują,
 - 12) ograniczenia w dostarczaniu towarów.
4. Akceptant zobowiązuje się, że nie będzie wykorzystywał materiałów i oznaczeń do innych celów niż oznakowanie Sklepów internetowych wskazanych w Umowie.
5. Akceptant nie nabywa żadnych praw własności intelektualnej do materiałów i oznaczeń, które w celu wykonania Umowy dostarczyły mu Organizacje płatnicze lub udostępnił Bank.
6. Gdy Umowa zostanie rozwiązana oraz gdy poszczególne Sklepy internetowe przestaną przyjmować płatności Kartami płatniczymi lub innymi instrumentami płatniczymi – Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie usunąć oznaczenia i materiały znajdujące się odpowiednio we wszystkich lub w konkretnym Sklepie internetowym.
7. Akceptant zobowiązuje się wymienić oznaczenia Sklepów internetowych gdy Bank zaktualizuje projekty graficzne.
8. Sklepy internetowe Akceptanta powinny zawierać nazwę i adres sklepu w połączeniu z nazwą i adresem Banku.
9. Akceptant zobowiązuje się do bieżącej aktualizacji polityki prywatności i regulaminu Sklepu internetowego w szczególności w zakresie wykorzystywania plików cookies.
10. 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.

11. 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.
12. 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.
13. 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:
 - 1) czy działalność handlowo-usługowa Akceptanta jest zgodna z informacjami, które przekazał do Banku;
 - 2) czy działalność prowadzona przez Akceptanta jest zgodna z prawem i regulacjami Organizacji kartowych;
 - 3) w jaki sposób Akceptant wykorzystuje otrzymane materiały i dostępy do Infrastruktury;
 - 4) czy Akceptant poprawnie eksponuje materiały i oznaczenia informujące o tym, jakie Karty i instrumenty płatnicze są akceptowane w Sklepie internetowym;
 - 5) czy nie są konieczne działania Akceptanta mające na celu zabezpieczenie powstania szkody lub ryzyka szkody wyrządzonej Bankowi lub Instytucjom pośredniczącym.
14. W przypadku wykrycia nieprawidłowości Akceptant zobowiązany jest do usunięcia nieprawidłowości w terminie 14 dni kalendarzowych od chwili otrzymania informacji o wykrytej nieprawidłowości.
15. 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.
16. 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.
17. Akceptant dołoży wszelkich starań, aby zapobiegać transakcjom przestępczym, pomóc je wykrywać oraz wyjaśniać.
18. 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:
 - 1) poinformować wcześniej Akceptanta, że istnieją powody, aby wstrzymać obsługę Transakcji;
 - 2) wezwać Akceptanta do określonego działania;
 - 3) 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.
19. Akceptant nie może dzielić kwoty do zapłaty za pojedynczy towar lub usługę na transakcje o mniejszej wartości opłacane przez tego samego Płatnika, aby ominąć limity transakcyjne.
20. Akceptant nie może dokonywać Transakcji płatniczych korzystając z instrumentów płatniczych własnych i członków swojej rodziny.
21. 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.

Rozdział III

Zasady udostępniania infrastruktury Banku do obsługi płatności przez internet

§ 3

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

Rozdział IV

Procedury obsługi Kart płatniczych i bezpieczeństwa obrotu kartowego

§ 4

1. Akceptant zobowiązuje się w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przyjmować płatności Kartami płatniczymi wyłącznie w walucie PLN zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. Zapłata w Internecie za świadczone usługi/sprzedane towary może być dokonana jedynie kartami ważnymi na całym świecie lub na terenie Polski i w terminie ważności określonym na karcie. Nie wolno dokonać Transakcji kartami wydanymi poza Polską, a ważnymi tylko na terenie innego państwa
3. Akceptantowi nie przysługuje zapłata za transakcje zrealizowane Kartami płatniczymi innymi niż wymienione w Umowie.

§ 5

1. 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.
2. Bank ma prawo zażądać od Akceptanta oryginału dowodu sprzedaży dla każdej Transakcji płatniczej uznaniowej której kwotę Akceptant zwrócił, z wszelkimi konsekwencjami wynikającymi z § 6.

3. 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.
4. 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).
5. W razie rozliczenia Transakcji płatniczej uznaniowej opłata pobrana tytułem rozliczenia Transakcji płatniczych obciążeniowych nie podlega zwrotowi.

§ 6

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

§ 7

1. Akceptant, 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.
2. Akceptant zobowiązuje się wykorzystywać dane użytkowników Kart płatniczych tylko do celów rozliczenia Transakcji płatniczych zgodnie z przepisami *Ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych*.
3. Akceptant zobowiązuje się nie przechowywać po rozliczeniu Transakcji płatniczych jakichkolwiek informacji dotyczących Kart, które uzyskał w czasie sprzedaży.
4. Akceptant zobowiązuje się nie ujawniać nikomu poza Bankiem oraz organami ścigania danych, które pozyskał prowadząc sprzedaż z wykorzystaniem Infrastruktury.
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).

Rozdział V

Procedura obsługi przelewów natychmiastowych

§ 8

1. Akceptant zobowiązuje się w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przyjmować płatności dokonywane w formie przelewów natychmiastowych zgodnie z postanowieniami Umowy.
2. W celu realizacji przelewu natychmiastowego (pay-by-link) Płatnik jest przekierowywany ze strony Akceptanta na stronę będącą częścią Infrastruktury Banku obsługującą Płatności.
3. Po dokonaniu wyboru banku i akceptacji Regulaminu płatności imoje Płatnik jest przekierowywany na stronę logowania do systemu transakcyjnego Instytucji pośredniczącej i dokonuje przelewu postępując zgodnie z instrukcjami tego banku.
4. Po poprawnym wykonaniu przelewu Płatnik otrzymuje komunikat potwierdzenia i może kliknąć w link umożliwiających powrót na stronę Akceptanta.

Rozdział VI

Procedura obsługi Transakcji Blik

§ 9

1. Płatności z wykorzystaniem Systemu Blik polegają na umożliwieniu Akceptantowi przyjmowania Transakcji Blik od użytkowników, którzy korzystają z urządzeń z zainstalowaną aplikacją obsługującą System Blik.
2. W celu realizacji Transakcji Blik Płatnik jest przekierowywany ze strony Akceptanta na stronę będącą częścią Infrastruktury Banku obsługującą Transakcje Blik.
3. Użytkownik aplikacji Blik wprowadza jednorazowy kod Blik na stronie o której mowa w pkt 2, a następnie potwierdza Transakcję Blik na swoim urządzeniu.
4. Po poprawnym wykonaniu Transakcji Blik Płatnik otrzymuje komunikat potwierdzenia realizacji zlecenia.
5. Płatności z wykorzystaniem Systemu Blik realizowane są do maksymalnej jednorazowej kwoty w wysokości, która jest ustalona przez PSP.
6. 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.
7. 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.
8. W sprawach nieuregulowanych w tym rozdziale stosuje się odpowiednio postanowienia Regulaminu, które odnoszą się do Transakcji płatniczych realizowanych Kartami.

Rozdział VII

Bezpieczeństwo i ochrona danych Płatników

§ 10

1. 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.
2. Akceptant zobowiązuje się do przestrzegania regulacji Organizacji płatniczych.
3. Zgodnie z wytycznymi *Payment Card Industry Data Security Standard* (PCI DSS), organizacji PCI Data Security Council powołanej przez Systemy kart płatniczych do standaryzacji zagadnień dotyczących ochrony danych posiadaczy kart, Akceptant ma obowiązek ochrony tych danych, w szczególności.
 - 1) przestrzegać zakazu rejestrowania i przechowywania zawartości lub części składowych zapisów paska magnetycznego lub mikroprocesora oraz takich danych, jak CVV2, CVC2, i innych danych wydrukowanych na rewersie Karty płatniczej;
 - 2) skutecznie zabezpieczyć przed dostępem osób trzecich dane Kart płatniczych przechowywanych w systemach Akceptanta lub zawartych w jakichkolwiek dokumentach, w tym danych dostępnych w Panelu administracyjnym imoje oraz nie rejestrować tych danych w celach innych niż Autoryzacja Transakcji płatniczej.
4. Jeśli wynika to z wytycznych PCI DSS Akceptant ma obowiązek poddania się stosownej weryfikacji w celu potwierdzenia zgodności ze standardem bezpieczeństwa i ochrony informacji dotyczących kart płatniczych
5. Szczegółowe zasady oraz wymagany sposób weryfikacji opublikowane są na stronach www.pcisecuritystandards.org.
6. Ujawnienie danych posiadaczy kart objętych standardem PCI DSS lub niezgodność z wymogami bezpieczeństwa PCI DSS skutkuje karami finansowymi przewidzianymi przez Systemy kart płatniczych. W przypadku stwierdzenia przez Systemy kart płatniczych, że do udostępnienia danych kartowych doszło z powodu zaniedbania ze strony Akceptanta w wyniku którego zostały wymierzone kary finansowe Instytucjom pośredniczącym, Akceptant zobowiązany jest do ich pokrycia.
7. Standard PCI DSS ulega zmianom. Akceptant jest zobowiązany do zapewnienia zgodności swoich procedur i systemów z aktualnymi wymogami standardu zabezpieczenia danych kartowych.
8. 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*.
9. Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie (nie później niż w ciągu 24 godzin) powiadomić Bank za pośrednictwem numeru 323193570 o:
 - 1) stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych dokonywanych przy użyciu Kart płatniczych i innych Instrumentów płatniczych w ramach Umowy
 - 2) dostępie do danych osób trzecich;
 - 3) awarii Infrastruktury lub kradzieży danych dostępowych.
10. Jeżeli Akceptant nie powiadomi Banku o nieprawidłowościach – o których mowa w pkt 9 – 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 VIII

Zasady usuwania awarii i świadczenia wsparcia

§ 11

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

Rozdział IX

Zasady udostępnienia Panelu administracyjnego imoje

§ 12

1. Świadczenie usługi Panel administracyjny imoje polega na:
 - 1) umożliwieniu Akceptantowi dostępu do danych dotyczących szczegółów Umowy, danych transakcyjnych i rozliczeniowych oraz
 - 2) zapewnieniu kanału komunikacji z Bankiem poprzez mechanizm przesyłania wybranych Komunikatów.
2. Akceptant korzystając z Panelu administracyjnego imoje może sprawdzić odpowiedzi autoryzacyjne dotyczące Transakcji płatniczych:
 - 1) akceptację przeprowadzanej Transakcji;
 - 2) odmowę dokonania Transakcji.
3. Akceptant zobowiązuje się korzystać z Panelu administracyjnego imoje zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, przeznaczeniem i wskazaniem Banku.
4. 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.
5. Akceptant może korzystać z Panelu administracyjnego imoje wyłącznie w czasie obowiązywania Umowy.
6. 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.
7. Bank nie ponosi kosztów dostępu Akceptanta do sieci Internet oraz kosztów wyposażenia go w sprzęt, który umożliwia mu dostęp do usługi imoje.
8. Informację o obecnie obsługiwanych wersjach przeglądarek 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.
9. Akceptant zobowiązuje się należycie chronić dane i hasła dostępowe do Panelu administracyjnego

- imoje.
10. W razie ujawnienia danych do logowania do Panelu administracyjnego imoje osobom trzecim Akceptant zobowiązuje się niezwłocznie powiadomić o tym Bank.
 11. 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:
 - 1) Akceptant lub jego pracownicy lub współpracownicy udostępnili dane dostępowe do Panelu administracyjnego imoje osobom trzecim;
 - 2) Akceptant nienależycie zabezpieczył dane i hasła dostępowe;
 - 3) doszło do kradzieży danych lub haseł.
 12. 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.
 13. Proces aktywacji imoje Bank przedstawia w Komunikacie.
 14. Użytkownik może korzystać z konta użytkownika Panelu administracyjnego imoje po zalogowaniu. Aby się zalogować, musi podać prawidłowe login oraz hasło.
 15. 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.
 16. 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.
 17. 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.
 18. Panel administracyjny imoje może wysłać do użytkownika informacje dotyczące działania panelu na podany w Umowie adres e-mail.
 19. 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.

Rozdział X

Postanowienia końcowe

A. Sposoby i terminy rozpatrywania skarg (reklamacji)

§ 13

-
1. 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.
 2. 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.

3. 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.
4. 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 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.
5. 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.
6. 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.
7. Strony przekazują sobie wzajemnie reklamacje usług świadczonych Umową bezzwłocznie i zobowiązują się do ich wzajemnego 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.
8. 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.
9. Skargę Akceptant może zgłosić za pośrednictwem Panelu administracyjnego imoje – jeśli Bank udostępnia taką możliwość – lub w inny sposób określony w Komunikacie.
10. Skargę, o której mowa w pkt 9, Bank rozpatruje niezwłocznie, jednak nie dłużej niż 14 dni od jej wpłynięcia. Odpowiedź przekazuje Akceptantowi w sposób, który Akceptant wybrał w momencie składania skargi:
 - 1) poprzez Panel administracyjny imoje, jeśli Bank udostępnia taki sposób powiadomienia;
 - 2) w formie papierowej, w liście, który Akceptant otrzymuje na swój adres korespondencyjny;
 - 3) telefonicznie;
 - 4) w inny sposób określony w Komunikacie.

Jeśli Akceptant nie wybierze formy kontaktu, Bank poinformuje go o rozpatrzeniu skargi w jeden wybrany przez siebie sposób określony w ppkt 1) -4).

11. Niezależnie od tego, jaki sposób kontaktu w sprawie rozpatrzenia reklamacji wybierze Akceptant,

- Bank ma prawo przesłać stosowną informację na adres korespondencyjny Akceptanta.
12. 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.
 13. Jeśli Bank nie może rozpatrzyć skargi w terminie, o którym mowa w pkt 10, powiadomi o tym Akceptanta poprzez Panel administracyjny imoje lub telefonicznie. Poda przy tym przyczynę opóźnienia oraz przewidywany termin udzielenia odpowiedzi. Musi jednak odpowiedzieć w ciągu 60 dni od dnia otrzymania reklamacji.
 14. Jeśli Bank nie uwzględni roszczeń Akceptanta przedstawionych w skardze, Akceptant ma prawo złożyć w Banku odwołanie.
 15. Akceptant jest zobowiązany na wezwanie współpracować z Bankiem, aby ustalić nieprawidłowości w związku z wykonywaniem umowy przez Bank.
 16. Skargę, która nie dotyczy działalności Banku opisanej w Umowie, Bank przekazuje odpowiedniemu podmiotowi. Podmiot, którego działalności dotyczy skarga, rozpatruje ją na zasadach wskazanych w jego regulacjach oraz przepisach wewnętrznych.

B. Zmiany w Tabeli Opłat i Prowizji oraz w Regulaminie

§ 14

1. Tabela Opłat i Prowizji oraz Regulamin są dostępne w Panelu administracyjnym imoje oraz na stronie internetowej Banku.
2. Bank ma prawo zmienić Tabelę Opłat i Prowizji oraz Regulamin z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uznaje się:
 - 1) zmianę lub wprowadzenie nowych przepisów prawa, które określają zasady, na jakich Bank świadczy usługi określone w Umowie;
 - 2) zmianę interpretacji przepisów prawa w zakresie świadczenia przez Bank usług określonych w Umowie – rekomendacji lub zaleceń Organizacji płatniczych, Parlamentu Europejskiego i Rady Unii Europejskiej, Narodowego Banku Polskiego, Komisji Nadzoru Finansowego lub innych właściwych urzędów i organów;
 - 3) dostosowanie usług do warunków rynkowych, związane z postępowaniem technologicznym, który bezpośrednio wpływa na dane usługi;
 - 4) zmiany w ofercie Banku;
 - 5) zmianę, rozszerzenie, ograniczenie działania istniejących usług;
 - 6) wprowadzenie nowych usług lub rezygnację z prowadzenia niektórych usług oferowanych w ramach zawartej z Akceptantem Umowy.
3. Gdy Bank udostępni nowe usługi i w ten sposób zwiększy zakres oferowanej usługi – opłaty i prowizje z tego tytułu będą obowiązywały Akceptanta wyłącznie, jeśli skorzysta on z tej usługi.
4. Bank zawiadamia Akceptanta o zmianie w Tabeli Opłat i Prowizji oraz w Regulaminie. Powiadomienie wysyła:
 - 1) za pośrednictwem Panelu administracyjnego imoje, jeśli Bank udostępnia taką możliwość lub;
 - 2) za pośrednictwem Systemu Bankowości Elektronicznej, jeśli Bank udostępnia taką możliwość lub;
 - 3) na adres korespondencyjny lub;
 - 4) na trwałym nośniku informacji, jeśli Bank udostępnia taką formę powiadomienia lub;
 - 5) w inny sposób, który uzgodniły Strony.

5. O zmianach w Tabeli Opłat i Prowizji i w Regulaminie Bank powiadamia Akceptanta w Komunikacie nie później niż na 30 dni przed proponowanym dniem wejścia ich w życie.
6. Komunikat podaje szczegółowe warunki zawarcia oraz świadczenia Umowy. Aktualna treść Komunikatu jest dostępna w Panelu administracyjnym imoje, jeśli Bank udostępnia taką możliwość, oraz na stronie internetowej Banku. Zmiana treści Komunikatu nie stanowi zmiany do Umowy, Tabeli Opłat i Prowizji ani Regulaminu.

C. Inne postanowienia

§ 15

1. Wszelkie oświadczenia woli związane z Umową lub zmianami do Umowy wymagają formy pisemnej. Oświadczenia – które dotyczą zmian do Umowy związanych z jej bieżącą obsługą – mogą być składane za pomocą Panelu administracyjnego imoje lub bankowości elektronicznej, jeśli Bank w ramach panelu udostępnia taką możliwość. Zmiany te to przede wszystkim:
 - 1) rozszerzanie istniejącej Umowy o kolejny instrumenty płatnicze;
 - 2) rozszerzanie istniejącej Umowy o nowe Sklepy internetowe;
 - 3) rozwiązanie Umowy.

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