

# Regulamin płatności Bramki płatniczej ING Pay

## §1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa szczegółowe zasady świadczenia przez ING Bank Śląski S.A. za pośrednictwem Serwisu usług płatniczych polegających na udostępnianiu Klientom możliwości dokonywania Płatności za Transakcje dokonywane w Sklepie Internetowym.
2. Serwis obsługiwany jest przez ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą przy ul. Sokolskiej 34, 40-086 Katowice; wpisany do Rejestru Przedsiębiorców w Sądzie Rejonowym Katowice – Wschód Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000005459; kapitał zakładowy w kwocie 130 100 000 zł opłacony w całości, NIP 634-013-54-75 zwany dalej **Operatorem Płatności** lub **Bankiem**.
3. Bank wykonuje działalność w zakresie usług płatniczych na podstawie Statutu Banku oraz pod nadzorem Komisji Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, przy ul. Pięknej 20, kod pocztowy 00-549 ([www.knf.gov.pl](http://www.knf.gov.pl)). Klient oraz osoba, której Bank odmówił świadczenia usług, może wnieść do Komisji Nadzoru Finansowego skargę na działanie Banku, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa.
4. Bank realizuje obsługę Płatności dokonywanych przez Klienta na rzecz Sklepu Internetowego w związku z umową zawartą między Klientem, a Sklepem.
5. Warunkiem skorzystania przez Klienta z Serwisu jest zapoznanie się i akceptacja przez Klienta treści niniejszego Regulaminu. Poprzez akceptację Regulaminu Klient zawiera Umowę o Płatność.
6. Regulamin jest dostępny na stronie internetowej <https://www.ing.pl/bramka-płatnicza-ing-pay>.
7. Korzystanie z Serwisu nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego w rozumieniu Kodeksu cywilnego oraz ustawy Prawo bankowe.
8. W ramach Serwisu Operator Płatności nie prowadzi dla Klienta rachunku płatniczego w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
9. Klient dokonując płatności korzysta z infrastruktury i instrumentu płatniczego, którego możliwość i zasady użycia reguluje umowa pomiędzy Klientem, a wydawcą instrumentu płatniczego lub Dostawcą.
10. Płatności są przekazywane do Akceptanta według zasad określonych w umowie pomiędzy Bankiem i Akceptantem.
11. Serwis jest platformą współpracującą z innymi podmiotami, które również umożliwiają dokonywanie zapłaty za Transakcje.
12. Do korzystania z Serwisu niezbędny jest dostęp do Internetu. Zakazane jest przesyłanie z wykorzystaniem Serwisu treści o charakterze bezprawnym.

## §2 Definicje

**Akceptant** - klient Banku uprawniony na podstawie Umowy do przyjmowania Płatności za towary i usługi

**Dostawca** - Dostawca usług płatniczych prowadzący Rachunek.

**Dzień roboczy** - Dzień przypadający od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy, w którym Operator Płatności prowadzi działalność wymaganą do obsługi Płatności.

**Płatności odroczone** - Usługa Banku polegająca na udostępnieniu metody płatności umożliwiającej odroczenie zapłaty za nabyty w Sklepie internetowym towar lub usługę, finansowana na podstawie umowy pomiędzy Klientem i Partnerem Banku.

**Serwis ING Lease Now** - serwis internetowy prowadzony przez ING Leasing, dostępny w domenie [www.leasenow.pl](http://www.leasenow.pl), wspierający proces zawierania umów leasingu oraz umów sprzedaży.

**ING Leasing** - ING Leasing Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, przy ul. Puławskiej 2, 02-566 Warszawa, wpisana do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla m.st.

Warszawy, XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000043817, posiadająca nr NIP: 526-10-40-337, REGON: 011223125, o kapitale zakładowym 7.504.000,00 złotych.

**Raty** - usługa Banku polegająca na udostępnieniu metody płatności z wykorzystaniem środków finansowych pochodzących od Partnera Banku, na podstawie odrębnej umowy zawieranej pomiędzy Klientem, a Partnerem Banku.

**Click to Pay** - usługa świadczona przez Organizacje płatnicze, polegająca na umożliwieniu przechowywania elektronicznych postaci kart płatniczych (tokenów płatniczych) wydanych przez Bank lub inne banki. Umowę o tę usługę można zawrzeć także za pośrednictwem Banku. Dostęp do Click to Pay wymaga spełnienia warunków opisanych regulaminem usługi danej Organizacji płatniczej.

**Instytucja Pośrednicząca** - Podmiot, za pośrednictwem którego Klient przekazuje Operatorowi Płatności środki dla celów dokonania Płatności za Transakcję (w szczególności bank, instytucja kredytowa, instytucja płatnicza, agent rozliczeniowy).

**Interfejs Dostawcy** - Interfejs zapewniony przez Dostawcę, z wykorzystaniem którego Bank może zainicjować Zlecenie 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.

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

**Klient** - Osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, a posiadająca zdolność prawną dokonująca zapłaty za Transakcje na rzecz Sklepu Internetowego za pośrednictwem Serwisu.

**Kredyt Konsumentcki** - produkt finansowy w rozumieniu art. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U.2018, poz. 993), oferowany przez Partnera Banku w ramach Rat, za pomocą którego Klient dokonuje płatności z tytułu Transakcji na zasadach określonych w odrębnej umowie zawartej pomiędzy Płatnikiem, a Partnerem Banku.

**Opłata serwisowa** - Opłata za korzystanie z systemu Bramki płatniczej ING Pay, którą Akceptant może obciążyć Płatnika (opłata należna jest Akceptantowi); opłata technicznie 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.

**Partner Banku** - podmiot zapewniający obsługę płatności Raty, Płatności odroczone lub dostawca usług w ramach Serwisu ING Lease Now, wybrany przez Klienta do wykonania Transakcji spośród podmiotów współpracujących z Bankiem. Lista Partnerów Banku dostępna jest na stronie internetowej Banku <https://www.ing.pl/bramka-platnicza-ing-pay>.

**Rachunek** - Rachunek płatniczy lub inny rachunek, w ciężar którego Klient może zlecić wykonanie polecenia przelewu, dostępny z wykorzystaniem Interfejsu Dostawcy, z wyłączeniem rachunków prowadzonych przez Bank.

**Regulamin** - Treść niniejszego Regulaminu.

**Serwis** - infrastruktura informatyczna udostępniona Akceptantom przez Bank (Operatora Płatności), za pośrednictwem której Klienci mogą inicjować, z wykorzystaniem udostępnionych metod płatności, zlecenie dokonywania Transakcji płatniczych. Serwis nie jest instrumentem płatniczym.

**Sklep Internetowy/ Sklep/ Akceptant** - Osoba fizyczna, osoba prawna, jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, która udostępnia możliwość zapłaty za Transakcje za pośrednictwem Serwisu.

**Strony** - Odpowiednio Klient lub Operator Płatności.

**Transakcja** - Umowa sprzedaży lub świadczenia usług zawarta pomiędzy Klientem, a Sklepem Internetowym, z tytułu której dokonywana jest Transakcja płatnicza.

**Transakcja płatnicza / Płatność** - zainicjowany przez Klienta za pośrednictwem Serwisu na rzecz Sklepu internetowego/Akceptanta transfer środków pieniężnych w celu płatności w ramach realizowanej Transakcji.

**Umowa o Płatność/ Umowa** - Umowa zawarta na podstawie niniejszego Regulaminu.

**Usługa Inicjowania Transakcji płatniczej** - usługa, w ramach której dochodzi do zainicjowania Zlecenia Płatniczego przez Bank na wniosek Klienta z Rachunku.

**UUP** – Ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 o usługach płatniczych (lub inny akt, który ją zastąpi lub zmieni).

**Zlecenie Płatnicze** - Polecenie wykonania określonej Transakcji płatniczej złożone przez Klienta do Wydawcy lub Dostawcy na rzecz Sklepu przy pomocy Serwisu.

### §3 Metody płatności

1. Przedmiotem usług płatniczych świadczonych w ramach Serwisu jest obsługa Transakcji płatniczych za Transakcje dokonane przez Klienta.
2. Usługi Serwisu są realizowane według wyboru metody płatności dokonanej przez Klienta jako:
  - a. Transakcje płatnicze przy użyciu Kart płatniczych, wykonane w środowisku internetowym,
  - b. Transakcje płatnicze będące przelewami elektronicznymi, wykonywanymi jako przelewy internetowe,
  - c. Transakcje płatnicze za pośrednictwem BLIK,
  - d. Transakcje płatnicze z wykorzystaniem Usługi Inicjowania Transakcji płatniczej,
  - e. Transakcje płatnicze z wykorzystaniem Płatności odroczonej,
  - f. Transakcje płatnicze z wykorzystaniem ING Lease Now,
  - g. Transakcje płatnicze z wykorzystaniem Raty,  
z zastrzeżeniem możliwości ograniczenia w/w metod przez Bank lub Sklep internetowy. Klient dokonuje wyboru metody płatności przy składaniu zamówienia w Sklepie internetowym. Możliwość dokonania zapłaty metodami wymienionymi powyżej może zależeć od spełnienia dodatkowych warunków podmiotów oferujących te metody płatności.
3. Serwis przetwarza następujące dane wprowadzone przez Klienta podczas składania zamówienia na stronie Sklepu internetowego w zależności od wyboru metody płatności: imię, nazwisko, adres e-mail, numer telefonu.
4. Klient może złożyć Zlecenie Płatnicze dotyczące Transakcji płatniczej wyłącznie po dokonaniu akceptacji Regulaminu. Zawarcie Umowy o Płatność następuje z chwilą akceptacji Regulaminu przez Klienta.
5. W przypadku metod płatności określonych w ust. 2 pkt a)-d), Transakcja płatnicza jest realizowana przez Operatora Płatności na podstawie Zlecenia Płatniczego w czasie ustalonym z Akceptantem w umowie zawartej między Operatorem Płatności i Akceptantem. Klient jest informowany przez Operatora Płatności w formie wiadomości e-mail o etapach realizacji Transakcji płatniczej.
6. W przypadku metody płatności określonej w ust 2 pkt e)-g), Transakcje płatnicza jest realizowana na zasadach określonych w umowie zawartej między Klientem a Partnerem Banku.
7. Po dokonaniu Transakcji płatniczej lub w przypadku zwrotu płatności Klient jest informowany o tym fakcie komunikatem elektronicznym, tj. informacją w serwisie WWW Akceptanta lub wiadomością e-mail.
8. W przypadku braku możliwości realizacji Transakcji płatniczej Operator Płatności niezwłocznie zwraca daną kwotę Klientowi.
9. Operator Płatności pobiera od Klienta Opłatę serwisową za korzystanie z Serwisu, która to opłata jest wyszczególniona przed dokonaniem Transakcji płatniczej. Ewentualne opłaty oraz kursy walutowe związane z realizacją Transakcji płatniczej przez wydawcę instrumentu płatniczego lub Dostawcę określa umowa pomiędzy tym podmiotem i Klientem.
10. Klient będący konsumentem poprzez akceptację Regulaminu i zawarcie Umowy o Płatność składa żądanie zrealizowania lub zainicjowania Zlecenia Płatniczego przed upływem 14 dni od dnia zawarcia Umowy o Płatność, w konsekwencji czego konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o Płatność.
11. Jeśli podczas procesu płatności przy użyciu Karty płatniczej, Karta zostanie zidentyfikowana jako Karta płatnicza zagraniczna, Bank może zaproponować Klientowi przewalutowanie Transakcji dokonywanej przez Klienta z polskich złotych na walutę obcą, w której została wydana Karta płatnicza zagraniczna. Klientowi prezentowana jest wartość realizowanej Transakcji w polskich złotych, kurs wymiany dostarczany przez Instytucję Pośredniczącą (Fiserv Polska S.A. i PayU S.A.)

oraz wartość Transakcji w walucie obcej. Klient może wybrać realizację Transakcji w polskich złotych lub w walucie obcej.

## §4 Usługa Inicjowania Transakcji płatniczej

1. W celu dokonania Transakcji płatniczej z wykorzystaniem Usługi Inicjowania Transakcji płatniczej Klient powinien uwierzytelnić się wobec Dostawcy oraz dokonać autoryzacji Zlecenia Płatniczego inicjowanego przez Bank (tj. wyrazić zgodę na jego wykonanie w sposób uzgodniony z Dostawcą). Bank polega na procedurach uwierzytelniania zapewnianych Klientowi przez Dostawcę.
2. Bank inicjuje przelew zgodnie z unikatowym identyfikatorem, którym jest numer rachunku bankowego określony zgodnie z umową pomiędzy Bankiem i Akceptantem.
3. Świadcząc Usługę Inicjowania Transakcji płatniczej Bank korzysta z Interfejsu Dostawcy w celu zainicjowania Zlecenia Płatniczego oraz uzyskania od Dostawcy informacji niezbędnych do weryfikacji prawidłowego wykonania Transakcji płatniczej i przekazania Akceptantowi informacji niezbędnych do wykonania Transakcji.
4. Świadcząc Usługę Inicjowania Transakcji płatniczej Bank inicjuje Transakcję płatniczą niezwłocznie, nie później niż w czasie 15 minut od otrzymania kompletu niezbędnych danych. Maksymalny czas wykonania Transakcji płatniczej określa umowa pomiędzy Klientem, a Dostawcą.
5. Bank odmawia zainicjowania Transakcji płatniczej w ramach Usługi Inicjowania Transakcji płatniczej, jeżeli:
  - a. Klient nie dokonał uwierzytelnienia lub z innych przyczyn uwierzytelnienie w Interfejsie Dostawcy nie jest możliwe albo Bank nie może polegać na procedurach uwierzytelniania zapewnianych Klientowi przez Dostawcę;
  - b. Dostawca odmówił Bankowi dostępu do Rachunku lub dostęp ten jest z innych przyczyn niemożliwy;
  - c. zainicjowanie Transakcji płatniczej skutkowałoby nielegalnym lub nieuprawnionym dostępem do Rachunku.
6. Klient nie może odwołać Zlecenia Płatniczego po udzieleniu Bankowi zgody na zainicjowanie Transakcji płatniczej w ramach Usługi Inicjowania Przelewu. W przypadku odwołania przez Klienta zainicjowanego Zlecenia Płatniczego lub jego niewykonania przez Dostawcę z innych przyczyn, Bank może dochodzić od Klienta kwoty Transakcji płatniczej
7. W celu zainicjowania Transakcji Płatniczej Kartą z wykorzystaniem usługi portfela elektronicznego m.in. Apple Pay, Google Pay, Visa Mobile, Click to Pay, może być wymagane przekazanie określonych danych koniecznych do zalogowania do danego portfela cyfrowego. Dane takie Klient przekazuje samodzielnie z tym, że może wykorzystać infrastrukturę Serwisu polecając wystanie określonych informacji do dostawcy usługi portfela elektronicznego.
8. W przypadku przekazania danych koniecznych do zalogowania do danego portfela cyfrowego, Bank jest administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. („RODO”).
9. W zakresie związanym z realizacją usługi Click to Pay, administratorem danych osobowych Klientów jest Organizacja płatnicza oferująca tą usługę. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów korzystających z Click to Pay określają regulacje tych Organizacji.

## §5 Płatności odroczone

1. W ramach metody Płatności odroczone, Bank udostępnia Klientom możliwość zawarcia umowy z Partnerem Banku o udzielenie finansowania w wysokości wartości Transakcji wraz z kosztami dostawy oraz usługami dodatkowymi, o ile takie są dostępne, które przekazywane jest Akceptantowi celem pokrycia zobowiązania pieniężnego Klienta względem Akceptanta, w zamian za zobowiązanie Klienta do spłaty udzielonego finansowania w terminie wskazanym przez Partnera Banku w Umowie o Płatność.

2. Bank samodzielnie lub na zlecenie Partnera Banku, może wykluczyć dostępność Płatności odroczone w przypadku, gdy działania Akceptanta:
  - a. naruszają niniejszy Regulamin,
  - b. polegają na do dostarczeniu treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa lub
  - c. w inny sposób naruszają przepisy prawa.
3. Z Płatności odroczone może skorzystać Klient, który jest konsumentem i spełnia poniższe warunki:
  - a. posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
  - b. adres zameldowania znajduje się na terytorium Polski.
4. Po wybraniu Płatności odroczone, Klient przenoszony jest na stronę internetową Partnera Banku, gdzie podaje określone przez Partnera Banku dane, wymagane do zawarcia Umowy o Płatność.
5. Bank w związku z realizacją Płatności odroczone nie jest administratorem osobowym danych Klientów w rozumieniu 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) („RODO”).
6. W zakresie związanym z przyznawaniem finansowania, administratorem danych osobowych Klientów jest Partner Banku. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów przez Partnera Banku są zawarte w odpowiednich regulaminach Partnerów Banku.
7. Rozwiązanie przez Akceptanta umowy z Bankiem, w zakresie oferowania w Sklepie internetowym metody Płatności odroczone skutkuje zaprzestaniem oferowania przez Bank temu Akceptantowi Transakcji płatniczej z wykorzystaniem Płatności odroczone.
8. W przypadku, gdy działania Klienta naruszają postanowienia Regulaminu lub gdy Klient podjął jakiegokolwiek działania, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Banku lub szkodzą innym Akceptantom, bądź mające na celu ominięcie zabezpieczeń stosowanych przez Bank lub polegające na fałszowaniu danych udostępnianych Partnerom Banku w ramach Płatności odroczone, Bank ma prawo odmówić udostępnienia Klientowi dostępu do Płatności odroczone.
9. Klient przyjmuje do wiadomości, że z chwilą przekierowania na stronę internetową Partnera Banku oferującego możliwość skorzystania z metody Płatności odroczone, następuje spełnienie świadczenia, tj. realizacja usługi udostępnienia metody Płatności odroczone przez Bank, w związku z czym Klient traci prawo odstąpienia od umowy, na co Klient wyraża zgodę akceptując Regulamin.

## §6 ING Lease Now

1. W przypadku wyboru metody płatności ING Lease Now, Bank za pośrednictwem Serwisu, przekierowuje na środowisko internetowe Serwisu ING Lease Now w celu udostępnienia Klientom możliwości zawarcia umowy z Partnerem Banku o udzielenie finansowania w wysokości wartości Transakcji, które przekazywane jest Akceptantowi celem pokrycia zobowiązania pieniężnego Klienta względem Akceptanta, w zamian za zobowiązanie Klienta do spłaty udzielonego finansowania w terminie wskazanym przez Partnera Banku w umowie leasingu, a także w celu weryfikacji statusu finansowania w związku z zawartą umową leasingu.
2. Bank samodzielnie lub na zlecenie Partnera Banku, może wykluczyć dostępność metody płatności ING Lease Now w przypadku, gdy działania Akceptanta:
  - a. naruszają niniejszy Regulamin i/lub regulamin współpracy ING Leasing ze sprzedawcami z wykorzystaniem Serwisu ING Lease Now,
  - b. polegają na dostarczaniu treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa,
  - c. w inny sposób naruszają przepisy prawa.

3. Po wybraniu metody płatności ING Lease Now Klient przenoszony jest na stronę internetową Partnera Banku, gdzie podaje określone przez Partnera Banku dane, wymagane do zawarcia Umowy o Płatność i/lub umowy leasingowej.
4. Bank w związku z realizacją Transakcji w ramach metody płatności ING Lease Now nie jest administratorem osobowym danych Klientów w rozumieniu 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) („RODO”).
5. W zakresie związanym z przyznawaniem finansowania, administratorem danych osobowych Klientów jest Partner Banku. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów przez Partnera Banku są zawarte w odpowiednich regulaminach Partnerów Banku.
6. Rozwiązanie przez Akceptanta umowy z Bankiem, w zakresie oferowania w Sklepie internetowym metody płatności ING Lease Now skutkuje zaprzestaniem oferowania przez Bank w przypadku tego Akceptanta Transakcji płatniczej z wykorzystaniem metody płatności ING Lease Now.
7. W przypadku, gdy działania Klienta naruszają postanowienia Regulaminu lub gdy Klient podjął jakiegokolwiek działania, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Banku lub szkodzą innym Akceptantom, bądź mające na celu ominięcie zabezpieczeń stosowanych przez Bank lub polegające na fałszowaniu danych udostępnianych Partnerom Banku w ramach Serwisu ING Lease Now, Bank ma prawo odmówić udostępnienia Klientowi dostępu do płatności ING Lease Now.
8. Klient przyjmuje do wiadomości, że z chwilą przekierowania na stronę internetową Partnera Banku oferującego możliwość skorzystania z metody płatności ING Lease Now następuje spełnienie świadczenia, tj. realizacja usługi udostępnienia metody płatności ING Lease Now przez Bank, w związku z czym Klient traci prawo odstąpienia od umowy, na co Klient wyraża zgodę akceptując Regulamin.

## §7 Raty

1. W ramach Raty, Bank, działając jako pośrednik kredytowy, udostępnia Klientom możliwość zawarcia umowy z Partnerem Banku o udzielenie Kredytu Konsumentckiego w wysokości wartości Transakcji wraz z kosztami dostawy oraz usługami dodatkowymi o ile takie są dostępne, która przekazywana jest Akceptantowi celem pokrycia zobowiązania pieniężnego Klienta w zamian za zobowiązanie Klienta do spłaty udzielonego Kredytu Konsumentckiego w Terminie wskazanym przez Partnera Banku w umowie o Kredyt Konsumentcki.
2. Z chwilą akceptacji niniejszego Regulaminu, Klient zawiera umowę z Bankiem o korzystanie z Raty. Umowa na świadczenie Raty wygasa z chwilą przekierowania Klienta na stronę internetową Partnera Banku.
3. Możliwość korzystania z Raty organizowana jest przez Bank we współpracy z Partnerami Banku.
4. Bank może wykluczyć dostępność Raty w przypadku, gdy działania Akceptanta lub Klienta:
  - a. naruszają niniejszy Regulamin lub umowy zawarte pomiędzy Akceptantem oraz Bankiem lub Klientem oraz Partnerem Banku,
  - b. polegają na dostarczeniu treści niezgodnych z obowiązującymi przepisami prawa lub
  - c. w inny sposób naruszający przepisy prawa.
5. Z Raty może skorzystać Klient, który jest konsumentem i spełnia poniższe warunki:
  - a. posiada pełną zdolność do czynności prawnych,
  - b. adres zameldowania znajduje się na terytorium Polski,
  - c. posiada comiesięczne dochody.
6. Po wybraniu Raty, Klient przenoszony jest na stronę internetową Partnera Banku, gdzie podaje określone przez Partnera Banku dane, wymagane do wyliczenia zdolności kredytowej Klienta.
7. Bank w związku z realizacją Raty nie jest administratorem osobowym danych Klientów w rozumieniu 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 uchylecia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) („RODO”).

8. W zakresie związanym z przyznawaniem Kredytu Konsumentckiego, administratorem danych osobowych Klientów jest Partner Banku. Szczegółowe zasady dotyczące przetwarzania danych osobowych Klientów przez Partnera Banku są zawarte w odpowiednich regulaminach Partnerów Banku.
9. W przypadku, gdy działania Klienta naruszają postanowienia Regulaminu lub gdy Klient podjął jakiegokolwiek działania, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Banku lub szkodzą innym Akceptantom, bądź mające na celu ominięcie zabezpieczeń stosowanych przez Bank lub polegające na fałszowaniu danych udostępnianych Partnerom Banku w ramach usługi Raty, Bank ma prawo odmówić udostępnienia Klientowi dostępu do Raty.
10. Klient przyjmuje do wiadomości, że z chwilą przekierowania na stronę internetową Partnera Banku oferującego możliwość finansowania, następuje spełnienie świadczenia, tj. realizacja usługi udostępnienia metody płatności Raty przez Bank, w związku z czym Klient traci prawo odstąpienia od umowy, na co Klient wyraża zgodę akceptując Regulamin.
11. Klient ma prawo bez podania przyczyny odstąpić od umowy Kredytu Konsumentckiego w terminie 14 dni od daty zawarcia umowy o Kredyt Konsumentcki. Jeśli umowa nie zawiera elementów określonych w art. 30 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U.2018, poz. 993), Klient może odstąpić od umowy w terminie 14 dni od dnia dostarczenia wszystkich elementów wymienionych w art. 30 w/w ustawy. Termin do odstąpienia od umowy Kredytu Konsumentckiego zostanie zachowany, jeżeli przed jego upływem Klient złoży pod wskazany przez Partnera Banku lub Bank adres oświadczenie o odstąpieniu od umowy o Kredyt Konsumentcki. W przypadku złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy Kredytu Konsumentckiego w Banku, należy tego dokonać przesyłając oświadczenie na adres: kontakt@pay.ing.pl.

## §8 Odpowiedzialność Stron

1. Zasady odpowiedzialności wydawcy instrumentu płatniczego lub Dostawcy za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, a także za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej określa umowa pomiędzy tym podmiotem i Klientem.
2. Operator Płatności nie jest stroną umowy między Akceptantem, a Klientem i nie ponosi odpowiedzialności za jej należyte wykonanie.
3. Operator Płatności nie będzie realizować Transakcji płatniczych z wykorzystaniem instrumentów płatniczych, które są:
  - a. nieważne,
  - b. zastrzeżone,
  - c. wykorzystywane sprzecznie z zasadami korzystania z danego instrumentu płatniczego, co do których zastało podejrzenie o nieuprawnionym użyciu.
4. Na Operatorze Płatności spoczywa ciężar udowodnienia, że:
  - a. w odniesieniu do Transakcji płatniczych określonych w § 3 ust. 2 pkt. a) -c) oraz e) -g) Transakcja płatnicza została prawidłowo zapisana w systemie służącym do obsługi Transakcji płatniczych oraz że nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z Transakcją płatniczą,
  - b. w odniesieniu do Transakcji płatniczych określonych w § 3 ust. 2 pkt. d) Dostawca otrzymał Zlecenie Płatnicze oraz że - w zakresie właściwości Operatora Płatności Banku - Transakcja płatnicza została uwierzytelniona, prawidłowo zapisana i nie miała na nią wpływu awaria techniczna ani innego rodzaju usterka związana z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem Transakcji płatniczej, w tym wykonaniem z opóźnieniem.
5. Operator Płatności ma prawo odmowy obsługi konkretnej Transakcji płatniczej w przypadku braku spełnienia przez Klienta wymogów określonych w Regulaminie lub w przypadku powzięcia wątpliwości co do legalności Transakcji i nie ponosi w tym zakresie odpowiedzialności.

6. Operator Płatności nie zapewnia realizacji Transakcji płatniczej w przypadkach przerw technicznych lub innych przyczyn leżących po stronie Instytucji Pośredniczących, a także w przypadkach nie zastosowania się Klienta do instrukcji znajdujących się w Serwisie lub w niniejszym Regulaminie.
7. Operator Płatności nie ponosi odpowiedzialności za infrastrukturę techniczną i system informatyczny Klienta.
8. Operator Płatności nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej będące konsekwencją wystąpienia siły wyższej.
9. Obowiązki Klienta:
  - a. wykorzystywanie Serwisu wyłącznie do dokonywania Transakcji płatniczych zgodnie z zasadami określonymi w niniejszym Regulaminie,
  - b. postępowanie w zakresie korzystania z Serwisu w sposób rzetelny i zgodny z prawem, w szczególności podawanie prawdziwych i nie wprowadzających w błąd informacji, niepodejmowanie działań na szkodę Operatora Płatności lub innych osób, niedopuszczanie się do działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać świadczenie usług na podstawie niniejszego Regulaminu.
10. Klient jest zobowiązany do przestrzegania zasad bezpieczeństwa określonych w rekomendacjach publikowanych na stronie internetowej Banku. Bank nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne konsekwencje niestosowania się do przedmiotowych zaleceń. Klient, aby upewnić się, że rzeczywiście nawiązał połączenie z serwerem Banku powinien sprawdzić certyfikat serwera - wystawiony dla [paywall.pay.ing.pl](https://paywall.pay.ing.pl), [ing.pl/bramka-plateczka-plateczka-plateczka](https://ing.pl/bramka-plateczka-plateczka-plateczka).
11. Ze względu na zasady bezpieczeństwa Bank ma prawo żądać od Klienta aktualnych danych osobowych lub potwierdzenia tych danych, a także wszelkich innych informacji wymaganych przez Bank zgodnie z przepisami prawa, w szczególności przepisami dotyczącymi przeciwdziałania praniu pieniędzy i przeciwdziałania finansowaniu terroryzmu. Bank zastrzega, iż nie ponosi odpowiedzialności za oferowane produkty przez Partnerów Banku.

## §9 Reklamacje

1. W przypadku problemów z realizacją Transakcji, Klient powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z Wydawcą swojego instrumentu płatniczego.
2. W przypadku, gdy Operator Płatności świadczy usługi w ramach Serwisu niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu, Klient ma prawo złożyć reklamację.
3. Reklamacje, o której mowa w pkt 2, Klient może zgłosić:
  - 1) w postaci elektronicznej:
    - a. emailem na adres [kontakt@pay.ing.pl](mailto:kontakt@pay.ing.pl)
    - b. na adres doręczeń elektronicznych wpisany do bazy adresów elektronicznych AE:PL-69368-51081- ERVRU-12, o ile usługa rejestrowanego doręczenia elektronicznego jest aktywna zgodnie z odpowiednimi przepisami prawa oraz umowami zawartymi przez Klienta będącego posiadaczem rachunku bankowego w Banku i Bank;
  - 2) ustnie:
    - a. telefonicznie pod numerem 32 319 35 71 (koszt połączenia wg stawek operatora),
    - b. osobiście w placówce bankowej Banku realizującej tę czynność;
  - 3) w formie pisemnej:
    - a. przesyłką pocztową na adres Banku wskazany na stronie internetowej Banku,
    - b. osobiście w placówce bankowej Banku realizującej tę czynność.
4. Reklamacje, o której mowa w pkt 2, Operator Płatności rozpatruje niezwłocznie, jednak w terminie nie dłuższym niż 15 Dni roboczych od daty jej otrzymania (w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych) i 30 dni (w przypadku reklamacji niedotyczących usług płatniczych). W szczególnie skomplikowanych przypadkach, kiedy niemożliwe jest udzielenie odpowiedzi na reklamację w wyżej wymienionym terminie Operator Płatności poinformuje Klienta o przyczynach opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone w celu rozpatrzenia reklamacji oraz o terminie

rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może być dłuższy niż 35 dni roboczych (w przypadku reklamacji dotyczących usług płatniczych) i 60 dni (w przypadku niedotyczących usług płatniczych) licząc od dnia otrzymania reklamacji.

5. Odpowiedź na reklamację jest przekazywana Klientowi:
  - 1) w postaci elektronicznej:
    - a. poprzez system bankowości internetowej, o ile Klient jest użytkownikiem tego systemu, zgodnie z zasadami przewidzianymi w regulaminie systemu bankowości internetowej,
    - b. na adres doręczeń elektronicznych wskazany przez Klienta, o ile Bank posiada możliwość odpowiedzi na ten adres,
  - lub w jeden z poniżej wybranych przez Klienta sposobów:
    - 2) w formie papierowej w placówce bankowej, w której złożono reklamację albo listem na adres korespondencyjny wskazany przez Klienta w zgłoszeniu reklamacyjnym;
    - 3) na innym trwałym nośniku informacji o ile Klient i Bank tak postanowią.
6. Zgłoszenie reklamacyjne Klienta powinno zawierać możliwie wyczerpującą ilość informacji, w tym co najmniej:
  - a. numer Transakcji,
  - b. kwotę Transakcji,
  - c. datę i godzinę Transakcji,
  - d. informacje o zamówieniu w Sklepie Internetowym – numer zamówienia, zakupione przedmioty/usługi,
  - e. numer obciążonego rachunku (w przypadku przelewów).
7. Niezależnie od tego, jaki sposób kontaktu w sprawie rozpatrzenia reklamacji wybierze Klient, Operator Płatności ma prawo przesłać informację o odpowiedzi na reklamację w formie papierowej na adres korespondencyjny Klienta o ile zostanie wskazany przez Klienta w zgłoszeniu reklamacyjnym.
8. Jeśli Operator Płatności podczas rozpatrywania reklamacji będzie potrzebował dodatkowych informacji, ma prawo telefonicznie skontaktować się z Klientem pod numerem telefonu, który Klient wskazał do kontaktu z Bankiem w zgłoszeniu reklamacyjnym.
9. Jeśli Operator Płatności nie uwzględni roszczeń Klienta przedstawionych w reklamacji, Klient ma prawo złożyć odwołanie.
10. Klient jest zobowiązany na wezwanie współpracować z Operatorem Płatności w celu ustalenia przyczyn nieprawidłowości zgłaszanych w reklamacji.
11. Reklamacja, która nie dotyczy działalności Operatora Płatności opisanej w Regulaminie, jest przekazywana odpowiedniemu podmiotowi. Podmiot, którego działalności dotyczy reklamacja, rozpatruje ją na zasadach wskazanych w jego regulacjach oraz przepisach wewnętrznych.

## §10 Inne postanowienia

1. Klient będący Konsumentem może skorzystać z możliwości zwrócenia się do Rzecznika Konsumenta lub z alternatywnej formy rozstrzygnięcia sporów.
2. Spory między Klientem będącym konsumentem, a Operatorem Płatności związane z realizacją usługi mogą być rozwiązywane pozasądowo.

Wnioski o rozstrzygnięcie sporu pozasądowo można składać:

  - 1) do Rzecznika Finansowego ([www.rf.gov.pl](http://www.rf.gov.pl)). Rzecznik działa zgodnie z ustawą o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego, Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
  - 2) do Arbitra bankowego, który działa przy Związku Banków Polskich ([www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy](http://www.zbp.pl/dla-klientow/arbiter-bankowy)). Arbiter rozstrzyga spór i wydaje swoje orzeczenie zgodnie z regulaminem bankowego arbitrażu konsumenckiego.

3. Jeśli Klient uzna, że Operator Płatności narusza przepisy prawa, może wnieść skargę do Komisji Nadzoru Finansowego.
4. Skargę mogą też wnieść podmioty, którym odmówiliśmy świadczenia Usług Płatniczych – na podstawie tego Regulaminu.
5. Prawo polskie jest wyłącznie właściwym prawem do rozstrzygnięcia sporów pomiędzy Klientem, a Operatorem płatności.

## §11 Dane osobowe

1. Klient oświadcza, że dane podawane przez niego w trakcie obsługi i realizacji Transakcji płatniczych są prawdziwe i aktualne. Podanie danych niezgodnych z prawdą będzie rodzić po stronie Klienta odpowiedzialność cywilną względem Banku. Powyższe nie wyklucza odpowiedzialności karnej, o ile przepis prawa tak przewiduje.

## §12 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory, których Strony nie będą w stanie rozstrzygnąć polubownie, będą rozstrzygane przez właściwy sąd powszechny.
2. Prawem właściwym dla stosunków prawnych powstałych w ramach umów zawieranych na podstawie niniejszego Regulaminu oraz dla stosunków pomiędzy Bankiem, a Klientem przed zawarciem umowy jest prawo polskie. Jeżeli Klient nie jest konsumentem, nie stosuje się przepisów UUP, których wyłączenie w stosunkach z podmiotami innymi niż konsumenci jest dopuszczalne zgodnie z przepisami tej ustawy.
3. Językiem stosowanym do komunikacji z Klientem jest język polski.