

Regulamin świadczenia
usług finansowo-księgowych
oraz kadrowo-płacowych
przez ING Usługi dla Biznesu S.A.

ING Księgowość

1 sierpnia 2016 r.

1. Podstawowe definicje.....	3
2. Ogólne warunki świadczenia usług.....	7
3. Zakres usług.....	8
4. Zasady naliczania opłat.....	9
5. Dostępny i funkcje użytkowników w Portalu.....	10
6. Funkcje Portalu związane z przechowywaniem dokumentacji.....	12
7. Przechowywanie oryginałów dokumentów przez Klienta.....	12
8. Prawa i obowiązki stron.....	13
9. Terminy i godziny graniczne.....	15
10. Zlecenie usług dodatkowych.....	16
11. Kontakt z Biurem, dostępność.....	17
12. Reklamacje.....	17
13. Warunki współpracy w zakresie pozyskiwania przez Biuro na rzecz Klientów ofert od podmiotów zewnętrznych.....	18
14. Przepisy końcowe.....	19
15. Załączniki.....	19

Niniejszy Regulamin opisuje zasady świadczenia usług finansowo-księgowych oraz kadrowo-płacowych przez ING Usługi dla Biznesu S.A. na rzecz Klienta, w szczególności reguluje współpracę stron poprzez Portal ING KsięgowośćOnLine. W przypadku, gdy Klient korzysta wyłącznie z jednego rodzaju usług, niniejszy Regulamin – w zakresie określającym obowiązki Klienta i Biura – obowiązuje strony w części odnoszącej się do usług finansowo-księgowych albo kadrowo-płacowych.

1. Podstawowe definicje

- **Klient:** Klient ING Usługi dla Biznesu S.A., który podpisał Umowę.
- **Umowa:** Umowa o świadczenie usług finansowo-księgowych lub kadrowo-płacowych, do której niniejszy Regulamin jest załącznikiem.
- **Regulamin:** Niniejszy Regulamin świadczenia usług finansowo-księgowych oraz kadrowo-płacowych.
- **Bank:** ING Bank Śląski SA
- **Biuro** (Biuro rachunkowe): Jednostki organizacyjne w ramach ING Usługi dla Biznesu S.A., świadczące usługi finansowo-księgowe oraz kadrowo-płacowe za pośrednictwem Portalu.
- **Portal** (Portal ING KsięgowośćOnLine): Należący do Biura i prowadzony przez Biuro serwis, za pomocą którego świadczone są Usługi. Dostępny dla Klientów po zalogowaniu się (przeprowadzeniu autoryzacji przy użyciu loginu i ustalonego hasła). Informacją o wymogach technologicznych i oprogramowanie wspierające jest dostępne do pobrania w Portalu.
- **Administrator Portalu:** Osoba mająca dostęp do parametrów administracyjnych całego serwisu i dostęp do zarządzania parametrami wszystkich Klientów. Decyzję o osobach mających uprawnienia administratora serwisu podejmuje ING Usługi dla Biznesu S.A.
- **Administrator Klienta:** Osoba wskazana przez Klienta, mająca dostęp do uprawnień administracyjnych danego Klienta. Decyzję o osobach mających uprawnienia Administratora Klienta podejmuje Klient. Administrator Klienta ma dostęp do wszystkich – udostępnionych stosownie do zakresu Umowy – modułów; nadaje i odbiera uprawnienia innym Użytkownikom Portalu w ramach profilu Klienta. Sposób powoływania i odwoływania Administratora Klienta reguluje niniejszy Regulamin.
- **Użytkownik:** Osoba wskazana przez Klienta, mająca dostęp do wybranych funkcjonalności Portalu, zgodnie z uprawnieniami nadanymi przez Administratora Klienta, w szczególności Użytkownik Dodający oraz Użytkownik Weryfikujący.
- **Osoba do kontaktu:** osoba wskazana przez Klienta do kontaktu z Biurem we wszelkich sprawach związanych z realizacją Umowy.
- **Login użytkownika:** Adres e-mail Użytkownika bądź Administratora Klienta, za pomocą którego loguje się do Portalu; służy również do komunikacji Biura z Użytkownikiem lub Administratorem Klienta.
- **Hasło użytkownika:** Poufny ciąg znaków wskazany przez Użytkownika o długości co najmniej 8 znaków, z tego co najmniej jedna duża litera oraz jedna cyfra, służący do autoryzacji Użytkownika w Portalu.

- **Przerwa techniczna:** Czas niedostępności Portalu dla Użytkownika i Administratora Klienta spowodowany czynnościami związanymi z obsługą techniczną Portalu lub awarią.
- **System Biura:** System operacyjny Biura służący do realizacji wszystkich działań związanych ze świadczeniem usług finansowo-księgowych oraz/lub kadrowo-płacowych na rzecz Klienta.
- **ING BusinessOnline:** System ING Banku Śląskiego umożliwiający internetowy dostęp do produktów Klienta Banku z segmentu korporacyjnego (bankowość elektroniczna).
- **Cennik:** Załącznik do Regulaminu zawierający wykaz Usług wraz z cenami świadczenia tych Usług w podziale na Abonamenty (Pakiety cenowe).
- **Abonament:** Minimalna opłata miesięczna, w ramach której Klient otrzymuje prawo do zakupu Usług standardowych oraz dodatkowych w określonych cenach; w przypadku gdy suma cen zakupu Usług standardowych oraz dodatkowych w danym okresie rozliczeniowym nie przekroczy kwoty Abonamentu, Klient zapłaci cenę Abonamentu; w przypadku gdy suma cen zakupu przekroczy kwotę Abonamentu, Klient zapłaci kwotę faktycznej sumy cen poszczególnych Usług. Opłaty określone jako naliczane z przyczyn leżących po stronie Klienta są płatne ponad Abonament.
- **Usługi standardowe:** Usługi wykonywane przez Biuro na mocy Umowy, w szczególności w sposób dorozumiany na bazie przekazywanych do Biura dokumentów źródłowych, wykazane w odrębnej pozycji w Cenniku.
- **Usługi dodatkowe:** Usługi wykazane w odrębnej pozycji w Cenniku, wykonywane wyłącznie na zlecenie Klienta poprzez złożenie Dyspozycji.
- **Przekazanie dokumentów do Biura:** Czynność utworzenia dokumentu w Portalu wraz z wymaganym załącznikiem w postaci dokumentu źródłowego (elektronicznego obrazu dokumentu źródłowego lub elektronicznego eksportu danych) oraz zmiany statusu na „przekazany do Biura” (lub o analogicznym znaczeniu). Utworzony w Portalu dokument pozostający na statusie innym niż „przekazany do Biura”, „zrealizowany” „wstępnie zaksięgowany” bądź „zaksięgowany” nie podlega przetwarzaniu. Za przekazanie dokumentu do Biura rozumie się także:
 - o samodzielne pobranie przez Biuro wyciągów bankowych lub historii transakcji z rachunków Klienta w ING Banku Śląskim, wykonane w imieniu Klienta na bazie udzielonego pełnomocnictwa;
 - o samodzielne pobranie przez Biuro faktury za usługi finansowo-księgowe i/lub kadrowo-płacowe przekazanej Klientowi w Portalu.

Fakt przekazania dokumentu do Biura oraz zrównane z nim czynności wykonywane przez Biuro, wskazane powyżej, oznacza wykonanie przez Klienta kontroli i akceptacji pod względem merytorycznym.

Dokument przekazany do Biura może zostać przez Biuro zwrócony Klientowi w uzasadnionych przypadkach (np. błędny opis, nieczytelny skan). W tym przypadku za fakt przekazania do Biura uznaje się ostateczne przekazanie do Biura w momencie zakończenia czynności wyjaśniających.

- **Dyspozycja:** Czynność wykonywana przez Administratora Klienta lub Użytkownika polegająca na wypełnieniu formularza dyspozycji na Portalu i zmianie statusu tego formularza na „przekazany do Biura” w celu: zlecenia wykonania usługi standardowej lub innej niż standardowa, przekazania informacji, zapytania; a także potwierdzenie przez zwrotną akceptację Dyspozycji przygotowanej przez Biuro. Utworzona w Portalu Dyspozycja pozostająca na statusie innym niż „przekazana do Biura”, „realizowana” bądź „zrealizowana” nie podlega przetwarzaniu. Dyspozycja może być jednorazowa lub trwała (wykonywana przez Biuro stale, do odwołania przez Klienta).

- **Dyspozycja przygotowana przez Biuro:** Dyspozycja przygotowana przez Biuro w sytuacji nadzwyczajnej, jako konsekwencja Dyspozycji złożonej przez Klienta telefonicznie właściwemu w sprawie pracownikowi Biura, wymagająca zwrotnego potwierdzenia przez Klienta poprzez zmianę jej statusu.
- **Przekazanie danych do przelewu:** Przekazanie do ING BusinessOnLine definicji przelewów na bazie danych z Biura, pochodzących z Dokumentów źródłowych z wykorzystaniem funkcji zapewnionych w Portalu, w szczególności w module płatności. Przekazanie danych do przelewu nie jest równoznaczne z podpisaniem (uruchomieniem) przelewu, które wymaga odrębnego autoryzowania operacji z poziomu ING BusinessOnLine przez osobę upoważnioną przez Klienta do podpisywania przelewów w Banku.
- **Ustawa o rachunkowości:** Ustawa z dnia 29 września 1994 r. o rachunkowości (Dz.U. 2009.152.1223 ze zm.).
- **Dokument źródłowy:** Dokument księgowy (zewnętrzny obcy – otrzymany od kontrahenta; zewnętrzny własny – przekazywany w oryginale kontrahentowi; wewnętrzny – dotyczący operacji wewnątrz jednostki) lub inny dokument stanowiący podstawę do dokonania zapisu w księgach rachunkowych, dokument stanowiący podstawę obsługi kadrowo-płacowej, dokument stanowiący podstawę rozliczeń podatkowych i publicznoprawnych.
- **Elektroniczny obraz dokumentu źródłowego (obraz):** Zapisany w postaci elektronicznej, zapewniającej integralność treści i czytelność, obraz dokumentu źródłowego (w szczególności skan lub zdjęcie).
- **Elektroniczny eksport danych:** Zapisany w postaci elektronicznej, zapewniającej integralność treści i czytelność, zestaw danych przekształconych do określonego formatu danych z systemu transakcyjnego, sprzedażowego, magazynowego bądź księgowego. Za elektroniczny eksport danych na potrzeby świadczenia Usług rozumie się aktualnie:
 - dane pochodzące z faktur wystawionych przez Klienta w module fakturowania, dostępnym w Portalu;
 - dane pochodzące z raportów kasowych wystawionych przez Klienta w module rozliczania kasy, dostępnym w Portalu;
 - dane pochodzące z delegacji wystawionych i rozliczonych w module delegacji, dostępnym w Portalu;
 - dane pochodzące z wyciągów bankowych lub historii operacji na rachunkach bankowych Klienta w ING Banku Śląskim S.A. pobieranych przez Biuro;
 - dane pochodzące z faktur wystawianych w systemie Subiekt GT, Symfonia Handel oraz Optima Handel bądź innym systemie sprzedażowym, jednakże przekształconych do uzgodnionego z Biurem formatu danych;
 - dane pochodzące z list płac wyliczonych w ramach Usługi oraz z rachunków do umów cywilnoprawnych rozliczonych w ramach Usługi;
 - dane pochodzące z list płac dostarczonych przez Klienta przekształconych do uzgodnionego z Biurem formatu danych;
 - faktury za Usługi, wystawione przez Biuro;
 - dane pochodzące z trybu self-service, w którym przekazywanie dokumentów źródłowych następuje poprzez wpisanie przez Klienta w formacie Portalu danych szczegółowych z dokumentu źródłowego.

Informację o wymogach technologicznych w zakresie Elektronicznego eksportu danych wraz z oprogramowaniem wspierającym jest dostępna do pobrania w Portalu.

- **Faktura VAT:** Dokument wystawiony zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług, stwierdzający w szczególności: dokonanie sprzedaży, datę dokonania sprzedaży, cenę jednostkową bez podatku, podstawę opodatkowania, stawkę i kwotę podatku, kwotę należności oraz dane dotyczące podatnika i nabywcy, jego duplikat i korektę.
- **Faktura przesyłana w formie elektronicznej:** Faktura VAT przesyłana, w tym udostępniana w formie elektronicznej, w dowolnym formacie elektronicznym, pod warunkiem zapewnienia autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktury – zgodnie z przepisami o podatku od towarów i usług.
- **Faktury przechowywane w formie elektronicznej:** Faktury VAT przechowywane zgodnie z przepisami podatku od towarów i usług, w podziale na okresy rozliczeniowe w dowolny sposób zapewniający:
 - autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność tych faktur od momentu ich wystawienia do czasu upływu terminu przedawnienia zobowiązania podatkowego;
 - łatwe ich odszukanie;
 - bezzwłoczny dostęp do faktur organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej na żądanie, zgodnie z odrębnymi przepisami.
- **Integralność treści faktury:** Rozumie się przez to, że w fakturze nie zmieniono danych, które powinna zawierać faktura.
- **Autentyczność pochodzenia faktury:** Pewność co do tożsamości dokonującego dostawy towarów lub usługodawcy albo wystawcy faktury.
- **Kontrola biznesowa:** Kontrola ustalająca wiarygodną ścieżkę audytu między fakturą a dostawą towarów lub świadczeniem usług; wdrożony wewnętrznie proces zapewniający możliwość przesłania zależności, udokumentowanych zapisami księgowymi, pomiędzy zdarzeniem (dostawą towarów lub świadczeniem usług) oraz potwierdzającą je fakturą.
- **Prawa własności intelektualnej:** Właścicielem praw autorskich do Portalu, wszystkich jego funkcjonalności oraz do aplikacji udostępnianych Klientowi w celu instalacji na komputerach bądź urządzeniach mobilnych (smartfon, tablet) jest ING Usługi dla Biznesu S.A., chyba że z umieszczonych na oprogramowaniu metrykach wynika inny podmiot będący właścicielem praw autorskich.
- **ING Asystent:** Udostępniona w ramach usług standardowych aplikacja, wymagająca instalacji na stacji roboczej Klienta (komputerze), wspierająca proces przekazywania dokumentów źródłowych do Portalu; dokumenty przekazane przez ING Asystenta wymagają przekazania do Biura (zmiany statusu wykonanej bezpośrednio w Portalu). Aplikacja wraz z informacją o wymogach technologicznych dostępna jest do pobrania w Portalu.
- **ING Księgowość Mobile:** Udostępniona w ramach usług standardowych aplikacja, wymagająca instalacji na urządzeniu mobilnym (smartfon, tablet), wspierająca proces przekazywania dokumentów źródłowych do Portalu; dokumenty przekazane przez ING Księgowość Mobile wymagają przekazania do Biura (zmiany statusu wykonanej bezpośrednio w Portalu); w sytuacji, gdy użytkownik aplikacji posiada w Portalu uprawnienia umożliwiające weryfikację dokumentów, dokument może być przekazany wprost z aplikacji ING Księgowość Mobile do Biura. Aplikacja dostępna jest w AppStore oraz GooglePlay. Informacja o wymogach technologicznych dostępna jest do pobrania w Portalu.

- **Krytyczne Terminy:** Istotne terminy w miesiącu, kwartale bądź roku w których intensywność pracy Biura jest wzmożona. Za dni Krytycznych Terminów uważa się:
 - 15. dzień kalendarzowy (dot. rozliczeń z ZUS) każdego miesiąca, o ile jest to dzień roboczy; w innym przypadku następujący po nim kolejny dzień roboczy;
 - 20. dzień kalendarzowy (dot. rozliczeń z US – CIT/PIT) każdego miesiąca, o ile jest to dzień roboczy; w innym przypadku następujący po nim kolejny dzień roboczy;
 - 25. dzień kalendarzowy (dot. rozliczeń z US - VAT) każdego miesiąca, o ile jest to dzień roboczy; w innym przypadku następujący po nim kolejny dzień roboczy;
 - dzień roboczy poprzedzający termin, który został ustalony z Klientem, jako termin przekazywania przez Biuro wyliczonych list płac;
 - inny termin wynikający z przepisów prawa dotyczący realizacji obowiązków publiczno-prawnych związanych z obsługą kadrowo-płacową;
 - każdy dzień roboczy poprzedzający wskazane terminy.
- **Wymagania techniczne:** minimalne wymogi w zakresie sprzętu oraz oprogramowania, oraz wspierane rodzaje oraz wersje oprogramowania - opisane w dokumencie „Wymagania techniczne” zamieszczonym w sekcji Przydatne materiały w Portalu, zapewniające poprawne działanie aplikacji udostępnianych przez Biuro.

2. Ogólne warunki świadczenia usług

1. ING Usługi dla Biznesu S.A. świadczy usługi finansowo-księgowo i/lub kadrowo-płacowe na rzecz Klientów, na warunkach określonych w zawartej Umowie, niniejszym Regulaminie i Cenniku, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
Ponadto, ING Usługi dla Biznesu S.A. (Biuro) współpracuje z Klientami w zakresie pozyskiwania na ich rzecz ofert od podmiotów zewnętrznych, obejmujących świadczenie usług opisanych w Cenniku.
2. Klient zobowiązany jest do przestrzegania niniejszego Regulaminu.
3. Dane osobowe przekazane przez Klienta są przetwarzane, przechowywane i zabezpieczane (chronione) przez Biuro zgodnie z aktualnie, powszechnie obowiązującymi (w tym zakresie) na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej przepisami prawa.
4. Klient zobowiązany jest do takiego przekazywania formularzy, dokumentów źródłowych i zleceń (w oparciu, o które świadczone są przez Biuro usługi), aby nie budziły one wątpliwości co do ich zgodności ze stanem faktycznym oraz rzeczywistą wolą Klienta.
5. Biuro nie wykona usługi na podstawie formularzy, dokumentów źródłowych oraz zleceń, które uniemożliwiają bądź będą ustalenie ich jednoznacznej treści.
Biuro pozostaje w gotowości do świadczenia Usług (standardowych i dodatkowych) po podpisaniu przez Klienta Umowy wraz z wszystkimi załącznikami i dostarczeniu do Biura wymaganych pełnomocnictw i formularzy wskazanych w Umowie.
6. Biuro zastrzega, że dostęp do pełnej funkcjonalności Portalu jest warunkowany spełnieniem przez Klienta minimalnych wymogów technologicznych wskazanych w Portalu.
7. W przypadku nie posiadania przez Klienta rachunku bankowego w ING Banku Śląskim S.A., nie są dostępne następujące aplikacje i funkcjonalności: opcja „przeład przelew” w module „Płatności”

oraz w innych modułach, w których opcja ta została udostępniona, opcja automatycznego pobierania wyciągu bankowego z rachunków bieżących w ING Banku Śląskim S.A. oraz ich bieżącego rozliczania z dokumentami źródłowymi, opcja pojedynczego logowania z aplikacji ING BusinessOnLine.

3. Zakres usług

1. Usługi finansowo-księgowe na potrzeby świadczenia Usługi zostały zdefiniowane jako:
 - 1) Usługi standardowe – wskazane w Cenniku z uwzględnieniem zapisów „Standardu ING Księgowość” oraz poniższej definicji:
 - a) prowadzenie ksiąg rachunkowych w zakresie czynności, o których mowa w Ustawie o rachunkowości, tj. prowadzenie, na podstawie dowodów księgowych, ksiąg rachunkowych, ujmujących zapisy zdarzeń w porządku chronologicznym i systematycznym, wycenę aktywów i pasywów oraz ustalanie wyniku finansowego, sporządzanie sprawozdań finansowych;
 - b) prowadzenie, w imieniu i na rzecz podatników, płatników i inkasentów, ksiąg podatkowych i innych ewidencji do celów podatkowych oraz udzielanie im pomocy w tym zakresie;
 - c) sporządzanie, w imieniu i na rzecz podatników, płatników i inkasentów, zeznań i deklaracji podatkowych lub udzielanie im pomocy w tym zakresie.
 - 2) Usługi dodatkowe – wskazane w Cenniku świadczone przez Biuro na bazie Dyspozycji.
2. Usługi kadrowo-płacowe na potrzeby świadczenia Usługi zostały zdefiniowane jako:
 - 1) Usługi standardowe – wskazane w Cenniku, z uwzględnieniem zapisów „Standardu ING Księgowość”;
 - 2) Usługi dodatkowe – wskazane w Cenniku świadczone przez Biuro na bazie Dyspozycji.
3. W ramach usług standardowych Klientowi zostają udostępnione właściwe do zakresu Umowy funkcje Portalu.
4. Biuro świadczy także inne usługi własne, niebędące Usługami standardowymi lub Usługami dodatkowymi, wskazane w Cenniku.
5. Biuro ponadto może proponować Klientom korzystanie z usług partnerskich, tj. wykonywanych przez wybranych dostawców (podmioty trzecie). Podstawą świadczenia usług partnerskich jest umowa pomiędzy Klientem a dostawcą (podmiotem trzecim). Chęć skorzystania przez Klienta z usług partnerskich może wiązać się z koniecznością złożenia Dyspozycji. Skorzystanie z usług partnerskich może być uregulowane dodatkowymi zasadami, które będą wymagały akceptacji Klienta.
6. Biuro nie świadczy Usług nie wymienionych w Cenniku, w szczególności usług obliczania akcyzy, obliczania należności celnych, wystawiania faktur imieniem Klienta, prowadzenia gospodarki magazynowej, prowadzenia ewidencji kasowej, prowadzenia ewidencji przebiegu pojazdu oraz

przeprowadzania inwentaryzacji w imieniu Klienta, a także sporządzania ewidencji czasu pracy na podstawie tachografów.

7. Biuro nie odpowiada za pobieranie podatków i wpłacanie ich na rachunek organów podatkowych; pracownicy Biura nie mogą zostać wyznaczeni jako osoby, do których obowiązków należy pobieranie podatków oraz ich terminowe wpłacanie organowi podatkowemu – w rozumieniu art. 31 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa; odpowiedzialność za terminowe spełnianie zobowiązań podatkowych ponosi wyłącznie Klient.
8. Biuro nie odpowiada za pobieranie składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne oraz ich wpłacanie na właściwe rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych; odpowiedzialność za terminowe spełnianie zobowiązań w powyższym zakresie ponosi wyłącznie Klient.
9. Biuro może podjąć się świadczenia Klientowi usług innych niż wskazane w Cenniku na podstawie indywidualnych ustaleń, o ile usługi te mogą być świadczone przez Biuro w sposób prawnie dopuszczalny. Formalne zlecenie oraz potwierdzenie jego przyjęcia przez Biuro odbywa się na bazie Dyspozycji.
10. Przez wskazane w Cenniku usługi wsparcia należy rozumieć wyłącznie przygotowanie przez Biuro dokumentów i informacji dla Klienta.
11. Poza zakresem Usług świadczonych przez Biuro pozostają:
 - 1) Usługi doradztwa podatkowego wykonywanego na podstawie ustawy z dnia 5 lipca 1996 r. o doradztwie podatkowym (Dz.U. 2011.41.213 ze zm.) wskazanego w art.2 ust. 2 tej Ustawy.
 - 2) Usługi z zakresu działalności podmiotów prowadzących agencję zatrudnienia, o której mowa w art. 18e ust. 1 ustawy z dnia 20 kwietnia 2004 r. o promocji zatrudnienia i instytucjach rynku pracy (Dz.U. 2008.69.415 ze zm.).

4. Zasady naliczania opłat

1. Wynagrodzenie za wykonane Usługi standardowe rozliczane jest wg Cennika bądź na podstawie odrębnych uregulowań zapisanych w załącznikach do Umowy, w szczególności na bazie liczby dokumentów źródłowych zaksięgowanych w ciężar okresu rozrachunkowego (w przypadku usług finansowo-księgowych), liczby umów o pracę i umów cywilno-prawnych rozliczonych w okresie rozrachunkowym (w przypadku usług kadrowo-płacowych).
2. Wynagrodzenie za wykonane Usługi dodatkowe rozliczane jest wg Cennika bądź na podstawie odrębnych uregulowań zapisanych w załącznikach do Umowy lub indywidualnej wyceny ustalonej w Dyspozycji przyjętej do wykonania.
3. Wynagrodzenie za wykonane inne usługi własne rozliczane jest wg Cennika lub indywidualnej wyceny ustalonej w Dyspozycji przyjętej do wykonania.
4. Wynagrodzenie za wykonane usługi partnerskie nie jest naliczane i pobierane przez Biuro.
5. Spółka ING Usługi dla Biznesu S.A. może w stosunku do świadczonych Usług stosować promocje. Zasady promocji będą określone w odrębnych zasadach (regulaminach) promocji, komunikowanych poprzez Portal.
6. Opłata minimalna, zgodnie z wybranym przez Klienta Abonamentem, nie zostanie naliczona za pierwszy okres rozrachunkowy (objęty Umową), jeżeli Klient nie zleci w stosunku do tego okresu żadnych Usług standardowych, wynikających z danego Abonamentu.

7. Zapisy doprecyzowujące sposób naliczania wynagrodzenia.

1) Rozliczanie dokumentów źródłowych:

Wynagrodzenie jest pobierane od ilości przekazanych do zaksięgowania/opracowania/ujęcia w rozliczaniu egzemplarzy dokumentów źródłowych, stanowiących podstawę ewidencji w księgach rachunkowych w danym okresie rozrachunkowym (mającego swój – wymagany Ustawą o rachunkowości – numer ewidencyjny).

2) Rozliczanie umów o pracę oraz umów cywilno-prawnych:

Wynagrodzenie jest pobierane od ilości umów o pracę i umów cywilno-prawnych podlegających rozliczeniu publiczno-prawnemu w danym okresie rozrachunkowym, co oznacza, że wliczane są:

- a) umowy o pracę ważne co najmniej jeden dzień w tym okresie rozrachunkowym,
- b) umowy cywilno-prawne dla których został wystawiony co najmniej jeden rachunek w tym okresie rozrachunkowym,
- c) umowy o pracę nie spełniające warunku, określonego w lit. a), które zostały jednak rozliczone w tym okresie rozrachunkowym,
- d) umowy cywilno-prawne nie spełniające warunku, określonego w lit. b), które zostały jednak rozliczone w tym okresie rozrachunkowym.

Rozliczenie kadrowo-płacowe innej osoby niż pracownik lub osoba zatrudniona na podstawie umowy cywilno-prawnej jest traktowane, jak umowa cywilno-prawna, o której mowa w ust. b).

3) Rozliczanie dokumentów w trybie self-service:

Wynagrodzenie za rozliczenie dokumentu w trybie self-service jest pobierane w trybie opisanym jak dla rozliczania dokumentów źródłowych zgodnie z Cennikiem tylko w przypadku prawidłowego wprowadzenia danych źródłowych przez Klienta; w przypadku konieczności korekty danych przez Biuro może zostać naliczone jak dla dokumentu przekazywanego w postaci obrazu.

5. Dostępny i funkcje użytkowników w Portalu

1. Administrator Klienta (sposób jego wyboru, zmiany, odwołania):

- 1) Oświadczenie woli o nadaniu lub cofnięciu uprawnień Administratora Klienta, składane jest do Biura na piśmie przez osoby upoważnione do reprezentacji Klienta, z wykorzystaniem formularza stanowiącego załącznik do Umowy, na adres siedziby Biura. Biuro nadaje bądź odpowiednio cofa uprawnienia Administratora Klienta bezzwłocznie po otrzymaniu ww. prawidłowo wypełnionego formularza.
- 2) W przypadkach nagłych i uzasadnionych Klient może złożyć dyspozycję o cofnięciu uprawnień Administratora Klienta w każdy inny sposób (ustnie, telefonicznie, mailowo). W trosce o ochronę istotnych interesów Klienta oraz z uwagi na okoliczność, że identyfikacja osoby składającej taką dyspozycję o cofnięciu uprawnień, jak również weryfikacja sposobu reprezentacji Klienta jest niemożliwa, Biuro bezzwłocznie po otrzymaniu dyspozycji, zawiesi uprawnienia Administratora Klienta do czasu otrzymania prawidłowo wypełnionego

formularza o cofnięciu uprawnień Administratora Klienta i wyznaczeniu innej osoby do pełnienia tej roli, jednak nie dłużej niż na 48 godzin. W razie nieotrzymania w tym czasie formularza, Biuro przywróci uprawnienia dotychczasowemu Administratorowi Klienta.

- 3) Administrator Klienta jest uprawniony do przenoszenia całości lub części swoich uprawnień na inne osoby (Użytkowników) – na wyłączne ryzyko i odpowiedzialność Klienta. Podanie przez Administratora w formacie Użytkownika Portalu numeru telefonu oznacza, że pod wskazanym numerem Biuro może komunikować się w zakresie analogicznym do uprawnień danego Użytkownika w Portalu. Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności, jeśli po stronie Klienta pod wskazanym numerem komunikować będzie się osoba nieupoważniona przez Klienta. W razie wątpliwości co do tożsamości osoby dzwoniącej, Biuro zastrzega sobie prawo do nieudzielenia telefonicznie informacji. Biuro zastrzega sobie prawo do przeprowadzania dodatkowej autentykacji osoby komunikującej się pod wskazanym numerem.

2. Funkcje użytkowników Portalu:

- 1) Administrator Klienta ma pełne uprawnienia administracyjne i funkcjonalne w Portalu.
- 2) Użytkownik Weryfikujący jest uprawniony do dodawania dokumentów i Dyspozycji do Portalu, weryfikacji czynności wykonanych przez Użytkownika dodającego oraz do przekazania dokumentów do Biura, co jest równoznacznie z wykonaniem kontroli pod względem merytorycznym.
- 3) Użytkownik Dodający jest uprawniony do dodawania dokumentów i Dyspozycji do Portalu bez prawa przekazania ich do Biura. Na wniosek Klienta, przekazany poprzez Dyspozycję, w Portalu mogą być konstruowane także inne funkcje Użytkowników oraz inne zakresy uprawnień, o ile pozwalają na to możliwości techniczne Portalu.

3. Logowanie się do Portalu:

- 1) Dostęp do Portalu jest możliwy:
 - a) poprzez zalogowanie bezpośrednio do Portalu (www.ingksiegowosconline.pl);
 - b) z poziomu systemu bankowości internetowej ING BusinessOnLine.
- 2) Rejestracja użytkowników:
 - a) pierwsi Użytkownicy Portalu są definiowani przez Biuro na podstawie podpisanej Umowy o świadczenie usług finansowo-księgowych i/lub kadrowo-płacowych wraz ze stosownymi załącznikami;
 - b) po udostępnieniu Klientowi Portalu, Administrator Klienta dokonuje rejestracji dalszych Użytkowników w ramach swoich uprawnień wskazanych w ust. 4 poniżej.

4. Uprawnienia Administratora Klienta:

Administrator Klienta jest uprawniony do:

- 1) dodawania kolejnych Użytkowników Portalu (wszystkie uprawnienia, w tym również uprawnienia analogiczne jak Administrator Klienta);
- 2) zmiany zakresu uprawnień Użytkowników Portalu (wszystkie uprawnienia, w tym również uprawnienia analogiczne jak Administrator Klienta);

- 3) usuwania Użytkowników Portalu (wszystkie uprawnienia, w tym również uprawnienia analogiczne jak Administrator Klienta).

Administrator Klienta realizuje swoje uprawnienia w Portalu

6. Funkcje Portalu związane z przechowywaniem dokumentacji

1. Przechowywanie zaksięgowanych dokumentów źródłowych:

Zaksięgowane dokumenty źródłowe w postaci elektronicznej opatrzone dekretacją księgową przechowywane są na serwerze Biura z zachowaniem warunków autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności w przypadku faktur VAT.

2. Faktury VAT są przechowywane w formie elektronicznej, zgodnie z przepisami ustawy o podatku od towarów i usług, w podziale na okresy rozliczeniowe, w dowolny sposób zapewniający:
 - a) autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność tych faktur od momentu ich wystawienia do czasu upływu terminu przedawnienia zobowiązania podatkowego;
 - b) łatwe ich odszukanie;
 - c) bezzwłoczny dostęp do faktur organowi podatkowemu lub organowi kontroli skarbowej na żądanie, zgodnie z odrębnymi przepisami.

3. Zachowanie autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktur VAT:

Portal, poprzez swoją konstrukcję i parametry techniczne, zapewnia zachowanie autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności faktur VAT od momentu przekazania ich do Portalu do końca procesu księgowania oraz podczas przechowywania na serwerze Biura.

4. Dostęp Klienta do zaksięgowanych dokumentów źródłowych w postaci elektronicznej:

Klient ma nieograniczony czasem dostęp do dokumentów źródłowych w postaci elektronicznej opatrzonych dekretacją księgową przechowywanych na serwerze Biura w trakcie trwania Umowy. Klient poprzez ten dostęp ma możliwość sortowania dokumentów według różnych kryteriów, w tym według okresu rozliczeniowego podatku od towarów i usług, dowolnego zapisywania dokumentów na odrębnych nośnikach danych i drukowania, w tym w celu przekazania ich organom podatkowym/skarbowym na potrzeby kontroli podatkowej.

7. Przechowywanie oryginałów dokumentów przez Klienta

1. Dokumenty księgowe:

- 1) Klient przechowuje dokumenty źródłowe, których elektroniczne obrazy przekazał do Biura, w należyty sposób, zgodnie z przepisami prawa, w ujęciu chronologicznym i chroni je przed niedozwolonymi zmianami, nieupoważnionym rozpowszechnianiem, uszkodzeniem lub zniszczeniem.
- 2) Klient dokumenty źródłowe, które zostały sporządzone lub przekazane Klientowi w formie elektronicznej, przechowuje w należyty sposób zgodnie z przepisami prawa i chroni przed niedozwolonymi zmianami, nieupoważnionym rozpowszechnianiem, uszkodzeniem lub zniszczeniem.

2. Dokumenty kadrowo-płacowe:

- 1) Klient przechowuje dokumenty pracownicze w formie akt osobowych, w należyty sposób zgodnie z przepisami prawa i chroni je przed niedozwolonymi zmianami, nieupoważnionym rozpowszechnianiem, uszkodzeniem lub zniszczeniem zgodnie z obowiązującym stanem prawnym.
- 2) Klient przechowuje wszystkie inne dokumenty związane ze sprawami kadrowo-płacowymi, których przechowywanie w postaci papierowej wynika z przepisów prawa.

8. Prawa i obowiązki stron

1. Prawa i obowiązki Klienta:

- 1) Klient odpowiada za merytoryczną prawidłowość przekazywanych dokumentów. Potwierdzeniem akceptacji dokumentu i jego kontroli merytorycznej jest nadanie statusu jako „przekazany do Biura”. Klient zobowiązany jest do opisanie dokumentu, z którego treści nie będzie jednoznacznie wynikało jakiej operacji dotyczy, poprzez zapisanie w odpowiedniej zakładce informacji wyjaśniającej cel i rodzaj operacji gospodarczej, której ten dokument dotyczy.
- 2) Klient na bieżąco będzie przekazywał do Portalu oraz do Biura dokumenty stanowiące podstawę do księgowania oraz ewidencji kadrowo-płacowej.
- 3) Klient zobowiązuje się do bezzwłocznego informowania Biura o wszelkich zdarzeniach mogących mieć wpływ na prawidłowość prowadzenia księgowości oraz pozostałych ewidencji, ustalania zaliczek na podatek dochodowy i podatek VAT należny z tytułu prowadzenia przez niego działalności gospodarczej, a także na roczne zeznanie podatkowe. Pod tym ustaleniem należy rozumieć także bezzwłoczne informowanie Biura o wszelkich poczynaniach Urzędu Skarbowego, Izby Skarbowej, Urzędu Kontroli Skarbowej związanych z kontrolą działalności Klienta objętej usługami świadczonymi przez Biuro. Nie poinformowanie Biura o podjętych przez wyżej wymienione organy czynnościach, a także brak działań odwoławczych, oznacza zgodę Klienta na ich ustalenia i wynikające z nich skutki finansowe oraz wyłącza ewentualne roszczenia w stosunku do Biura.
- 4) Klient zobowiązuje się do niezwłocznego informowania Biura o wszelkich zdarzeniach powodujących zmiany jego statusu prawnego, stanu oraz ilości składników majątkowych, a także o innych okolicznościach mogących mieć wpływ na rzetelność i prawidłowość prowadzonej dokumentacji księgowej oraz obsługi kadrowo-płacowej. W tym zakresie Klient zobowiązuje się w szczególności do informowania o: zawarciu, rozwiązaniu lub wygaśnięciu umów, których jest stroną, orzeczeniach sądów lub organów administracji, wszczętych w stosunku do niego postępowaniach układowych czy likwidacyjnych, zmianach w Krajowym Rejestrze Sądowym, CEIDG, podjętych uchwałach mających wpływ na operacje gospodarcze i zapisy księgowe, takich jak podwyższenie kapitału, sprzedaż udziałów, należne wpłaty na kapitał, przekazanych lub otrzymanych darowiznach, aportach, dotacjach, pożyczkach itp.
- 5) Klient zobowiązuje się do zapewnienia autentyczności pochodzenia, integralności treści i czytelności przesyłanych do zaksięgowania faktur, w szczególności poprzez stosowanie kontroli ustalającej wiarygodną ścieżkę audytu między fakturą a dostawą towarów lub świadczeniem usług (kontroli biznesowej), czyli wdrożonego wewnątrz procesu zapewniającego możliwość prześledzenia zależności udokumentowanych zapisami księgowymi pomiędzy zdarzeniem (dostawą towarów lub świadczeniem usług) oraz

potwierdzając je fakturą. W przypadku ewidencjonowania sprzedaży fakturowej i/lub gospodarki magazynowej przy użyciu programu komputerowego Klienta, Klient jest obowiązany zapewnić możliwość generowania plików zgodnych z strukturą logiczną postaci elektronicznej ksiąg podatkowych oraz dowodów księgowych, o których mowa w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. Ordynacja podatkowa (tzw. Jednolity Plik Kontrolny). W przypadku przekazania tych danych na potrzeby kontroli skarbowej i/lub podatkowej za pośrednictwem Biura, Klient odpowiada za ich merytoryczną poprawność.

- 6) Klient ma prawo do bieżącego wglądu w Portalu do wszelkich informacji biznesowych, ekonomicznych i zarządczych będących efektem bieżącej ewidencji zdarzeń gospodarczych.
- 7) Klient ponosi w całości koszty opłat skarbowych od złożonych w związku ze świadczeniem usług finansowo-księgowych i/lub kadrowo-płacowych pełnomocnictw oraz innych opłat skarbowych, administracyjnych, publicznoprawnych i sądowych. W następstwie indywidualnych ustaleń Biuro może dokonać zapłaty tych opłat za Klienta, a następnie obciążyć go z tego tytułu.

2. Prawa i obowiązki Biura:

- 1) Do obowiązków Biura należy badanie otrzymanych od Klienta dokumentów pod względem formalnym, rachunkowym i zwrotne informowanie o zauważonych brakach lub wadach w przesłanych dokumentach, natychmiast po stwierdzeniu uchybień, lecz nie później niż w ciągu 3 dni roboczych od dnia odbioru tych dokumentów na Portalu.
- 2) Biuro ma prawo zwrócić Klientowi do weryfikacji dokumenty źródłowe nieczytelne oraz nieopisane w sposób pozwalający na rzetelne ich ujęcie w księgach rachunkowych.
- 3) Biuro może odmówić wykonania danej Usługi, jeśli dostarczone przez Klienta dokumenty nie są wystarczające do prawidłowego jej wykonania lub są niezgodne z obowiązującym prawem, a wykonanie tej czynności w sposób oczywisty naraziłoby Klienta lub Biuro na odpowiedzialność karną lub szkodę finansową.

3. Obowiązki Stron związane z ustaniem Umowy w zakresie obsługi finansowo-księgowej:

- 1) Z zastrzeżeniem postanowień pkt. 2) – 5), w przypadku ustania Umowy, Biuro dokonuje rozliczenia wyłącznie ostatniego okresu rozrachunkowego.
- 2) W przypadku gdy ostatnim okresem rozrachunkowym objętym obsługą jest ostatni miesiąc roku obrotowego Klienta, o ile Strony nie umówią się inaczej, Biuro dokonuje rozliczenia i zamknięcia roku obrotowego w ustawowym terminie w ramach ceny Usługi. Z upływem tego terminu Biuro nie ma obowiązku podejmowania jakichkolwiek dalszych czynności na rzecz Klienta. Warunkiem rozliczenia i zamknięcia roku obrotowego przez Biuro jest przekazanie przez Klienta wszystkich dokumentów źródłowych dotyczących zamykanego roku obrotowego w terminie do ostatniego dnia miesiąca następującego po ostatnim okresie rozrachunkowym.
- 3) Czynności rozliczenia i zamknięcia roku obrotowego obejmują zamknięcie ksiąg rachunkowych, sporządzenie sprawozdania finansowego oraz rocznego zeznania podatkowego w podatku dochodowym.
- 4) Biuro może odmówić zamknięcia roku obrotowego bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności w stosunku do Klienta w przypadku, gdy Klient nie przedłoży Biuru w terminie niezbędnych dokumentów.

- 5) Przedłożenie przez Klienta jakichkolwiek dokumentów źródłowych, niezbędnych do rozliczenia i zamknięcia roku obrotowego, po terminie określonym w pkt. 2 wiąże się z koniecznością poniesienia z góry opłat zgodnie z Cennikiem.
 - 6) W okresie wykonywania obowiązków Biura po ustaniu Umowy zostaje zachowana ograniczona dostępność Klienta do Portalu (wgląd w dokumentację, przekazywanie dokumentów do Biura oraz dyspozycji w stosunku do zdarzeń gospodarczych dotyczących okresu obowiązywania Umowy).
4. Obowiązki Stron związane z ustaniem Umowy w zakresie obsługi kadrowo-płacowej
- 1) Z zastrzeżeniem postanowień pkt 2) -5), w przypadku ustania Umowy, Biuro dokonuje rozliczenia wyłącznie ostatniego okresu rozrachunkowego.
 - 2) W przypadku, gdy ostatnim okresem rozrachunkowym objętym obsługą jest ostatni miesiąc roku kalendarzowego, Biuro - o ile Strony nie umówią się inaczej - dokonuje rozliczenia rocznego zatrudnionych osób w ustawowym terminie w ramach ceny Usługi. Z upływem tego terminu Biuro nie ma obowiązku podejmowania jakichkolwiek dalszych czynności na rzecz Klienta.
 - 3) Czynności rozliczenia rocznego zatrudnionych osób obejmują sporządzenie rocznych deklaracji podatkowych i ubezpieczeń społecznych.
 - 4) Biuro może odmówić rozliczenia rocznego zatrudnionych osób bez ponoszenia jakiegokolwiek odpowiedzialności w stosunku do Klienta w przypadku, gdy Klient nie przedłoży Biuru w terminie niezbędnych dokumentów.
 - 5) Przedłożenie przez Klienta, po 10 stycznia roku kalendarzowego następującego po roku, w którym ustała Umowa, jakichkolwiek dokumentów źródłowych, niezbędnych do rozliczenia rocznego osób zatrudnionych, wiąże się z koniecznością poniesienia opłat zgodnie z Cennikiem.
 - 6) W okresie wykonywania obowiązków Biura po ustaniu Umowy zostaje zachowana ograniczona dostępność Klienta do Portalu (wgląd w dokumentację, przekazywanie dokumentów do Biura oraz dyspozycji w stosunku do zdarzeń gospodarczych dotyczących okresu obowiązywania Umowy).

9. Terminy i godziny graniczne

1. Terminy przekazywania dokumentów:
 - 1) Dokumenty źródłowe powinny być przekazywane do Biura niezwłocznie (bezpośrednio po ich wystawieniu bądź otrzymaniu przez Klienta).
 - 2) Tylko bieżące i terminowe przekazywanie dokumentów źródłowych gwarantuje poprawne wykonanie usługi przez Biuro oraz zapewnia właściwą funkcjonalność elementów Portalu (preliminarz płatności, zestawienie należności i zobowiązań, wiekowanie, baza dokumentów przekazanych, alerty).
 - 3) Dokumenty i Dyspozycje przekazane do Biura od godziny 00.00 do godziny 16.00 w dniu roboczym są uznawane za przekazane w tym dniu.
 - 4) Dokumenty i Dyspozycje przekazane od godziny 16.00 do godziny 24.00 w dniu roboczym uznaje się za przekazane w kolejnym dniu roboczym.

- 5) Dokumenty i Dyspozycje przekazane w święta i w dni ustawowo wolne od pracy uznaje się za przekazane w kolejnym dniu roboczym następującym po święcie i dniu ustawowo wolnym od pracy.
2. Graniczne daty przekazywania dokumentów księgowych:
 - 1) Daty graniczne:
 - do 25. dnia danego miesiąca kalendarzowego dla dokumentów dotyczących pierwszej połowy miesiąca rozliczanego;
 - do 15. dnia następnego miesiąca kalendarzowego dla pozostałych dokumentów miesiąca rozliczanego;
 - do ostatniego dnia miesiąca następującego po zakończonym roku obrotowym.
 - 2) W razie otrzymania przez Klienta dodatkowych dokumentów po tym terminie a dotyczących rozliczonego miesiąca, Klient ma obowiązek przekazać je niezwłocznie do Portalu oraz do Biura.
 - 3) Dokumenty dostarczone po przekroczeniu dat granicznych wskazanych powyżej będą księgowane za dodatkową opłatą wynikającą z Cennika. Biuro nie gwarantuje terminowości i kompletności rozliczeń publicznoprawnych za dany okres rozrachunkowy w przypadku przekazania dokumentów po 15. dniu miesiąca następującego po miesiącu rozliczanym.
 3. Graniczne daty przekazywania dokumentów i dyspozycji kadrowo-płacowych:
 - 1) Daty graniczne:
 - a) do 3. dnia roboczego przed upływem 15. dnia kalendarzowego (dot. rozliczeń z ZUS) każdego miesiąca, o ile jest to dzień roboczy; w innym przypadku następującego po nim kolejnego dnia roboczego;
 - b) do 3. dnia roboczego przed upływem terminu, który został ustalony z Klientem, jako termin przekazywania przez Biuro wyliczonych list płac;
 - c) do 3. dnia roboczego przed upływem ustawowego terminu realizacji obowiązków publiczno-prawnych związanych z obsługą kadrowo-płacową.
 - 2) W razie otrzymania przez Klienta dodatkowych dokumentów po tym terminie, Klient ma obowiązek przekazać je niezwłocznie do Portalu oraz do Biura.
 - 3) Dostarczone dokumenty oraz dyspozycje po przekroczeniu tych terminów będą obsługiwane za dodatkową opłatą wynikającą z Cennika. Biuro nie gwarantuje terminowości i kompletności rozliczeń publicznoprawnych oraz wynagrodzeń za dany okres rozrachunkowy.

10. Zlecenie usług dodatkowych

1. Usługi dodatkowe będą wykonane przez Biuro po ich uprzednim zleceniu przez Klienta poprzez mechanizm Dyspozycji (zmiana statusu dyspozycji na „przekazana do Biura”), w sytuacjach nadzwyczajnych poprzez Dyspozycję przygotowaną przez Biuro.
2. Czas wykonania usługi dodatkowej uzależniony jest od jej specyfiki (skomplikowanie, pracochłonność, moment złożenia zlecenia).
3. Termin wykonania usługi liczony jest od momentu udzielenia przez Klienta wszystkich informacji niezbędnych do wykonania Usługi.

4. Jeżeli cena usługi dodatkowej nie jest określona w Cenniku, podlega odrębnej, każdorazowej wycenie. Wycena będzie przekazana przez pracownika Biura w ramach procesu obsługi dyspozycji.
5. Charakterystyka, czas, wycena oraz inne warunki muszą być potwierdzone przez Klienta poprzez zwrotną akceptację Dyspozycji.

11. Kontakt z Biurem, dostępność

1. Standardowe sposoby kontaktu z Biurem stanowią:
 - 1) Kontakt z wykorzystaniem funkcji Portalu związanych z przekazywaniem Dokumentów oraz Dyspozycji, w tym także komentowanie, opisywanie oraz inne sposoby zamieszczania informacji w Portalu.
 - 2) Bezpośredni kontakt telefoniczny z Księgowym Prowadzącym, Specjalistą Kadrowo-Płacowym oraz Asystentem – na numery telefoniczne podane w Portalu.
 - 3) Bezpośredni kontakt telefoniczny z ING Business Centre pod numerem dostępnym na stronie logowania do Portalu oraz na stronie www.ingbank.pl.
2. W sytuacji nadzwyczajnej dopuszczalny jest kontakt Biura z adresów mailowych Biura na adresy mailowe Klienta, stanowiące loginy do Portalu.
3. Dostępność, godziny działania
 - 1) Portal – dostępny jest dla Klienta przez 24 godziny na dobę z zastrzeżeniem przerw technicznych. Informacja o planowanych przerwach w dostępności systemu będzie przekazywana z wyprzedzeniem poprzez udostępnienie wiadomości w Portalu.
 - 2) Biuro (pracownicy) – dostępne w godzinach 8.00-16.00 (godziny robocze) w dni robocze poprzez linię telefoniczną.
 - 3) Wsparcie techniczne – dostępne w godzinach 8.00-18.00 w dni robocze poprzez linię telefoniczną ING Business Center.
 - 4) Klient deklaruje dostępność w godzinach działania Biura. W sytuacjach nadzwyczajnych oraz w Krytycznych Terminach Biuro zastrzega sobie możliwość kontaktu z Klientem po tych godzinach.

12. Reklamacje

1. Złożenie reklamacji odbywa się poprzez wysłanie przez Klienta treści reklamacji na adres poczty elektronicznej: reklamacje@ingksiegowosc.pl. Moduł Kontakt w Portalu zawiera funkcję wspierającą składanie reklamacji w postaci przycisku „Złóż reklamację”.
2. Klient może złożyć reklamację nie później niż w terminie jednego miesiąca kalendarzowego od dnia wykonania Usługi, która podlega reklamacji.
3. Reklamacje są rozpatrywane bez nieuzasadnionej zwłoki, nie później niż w terminie jednego miesiąca kalendarzowego od dnia złożenia reklamacji. Klient otrzymuje informację zwrotną odnośnie sposobu rozpatrzenia reklamacji.

13. Warunki współpracy w zakresie pozyskiwania przez Biuro na rzecz Klientów ofert od podmiotów zewnętrznych.

4. Niniejsze Warunki określają zasady współpracy pomiędzy Biurem a Klientami, w zakresie pozyskiwania, na rzecz Klientów, ofert na świadczenie usług o których mowa w ust 2, pkt. 2 Regulaminu i wymienionych w Cenniku..
5. Akceptacja Warunków przez Klienta Biura jest warunkiem koniecznym do rozpoczęcia współpracy polegającej na pozyskiwaniu przez Biuro oferty na rzecz danego Klienta. Akceptacja jest dobrowolna, następuje w formie złożenia Dyspozycji i zależy wyłącznie od decyzji Klienta podjętej w oparciu o jego niezależny osąd.
6. Akceptacja niniejszych Warunków oznacza, iż Klient staje się nimi związany oraz, że wyraża on wolę rozpoczęcia przez Biuro opisanych w niniejszym ustępie działań.
7. Klient wyraża zgodę na przekazanie, do powiązanego z Biurem umową o współpracy podmiotu uprawnionego [Partner], danych wynikających z prowadzonych przez Biuro ksiąg rachunkowych oraz innych wymaganych do wyceny usługi danych o przedsiębiorstwie Klienta.
8. Klient wyraża zgodę na pozyskiwanie – w jego imieniu – przez Biuro elektronicznych wersji ofert cenowych od Partnerów oraz pośrednictwo w zakresie przekazywania informacji i wyjaśnień w trakcie procesu uzgadniania warunków zlecenia usługi.
9. Klient wyraża zgodę, aby Biuro pośredniczyło w przekazywaniu mu uzyskanej od Partnera elektronicznej wersji umowy świadczenia usług, która zostanie przez Klienta podpisana, a następnie odesłana na adres siedziby Biura. Biuro przekaże podpisaną umowę Partnerowi. Podpisanie umowy oznacza akceptację ceny usługi oraz warunków jej wykonania przez Partnera wskazanego w umowie. Partner, z którym Klient zawiera umowę działa na własny rachunek i jest podmiotem niezależnym od Biura,
10. Klient wyraża zgodę na bezpośrednią komunikację pomiędzy Partnerem a Biurem w trakcie współpracy, w tym na udostępnianie całości wymaganej przez Partnera dokumentacji i udzieleniu kontrolowanego dostępu do Portalu oraz systemu finansowo-księgowego Biura, jak również wyraża zgodę na składanie przez Biuro wyjaśnień i udzielanie odpowiedzi na pytania Partnera.
11. Biuro niniejszym zastrzega, iż w toku współpracy, Partner może zadać pytanie, na które Biuro nie będzie w stanie udzielić odpowiedzi lub nie będzie posiadać stosownej informacji w tym zakresie. W takim przypadku Klient będzie zobligowany do udzielenia Partnerowi dodatkowych wyjaśnień.
12. Klient wyraża zgodę na uzyskanie przez Biuro w pierwszej kolejności elektronicznej wersji opracowywanych przez Partnera dokumentów, niezbędnych do należytego wykonywania Usług przez Biuro a w szczególności wstępnego raportu z badania sprawozdania finansowego oraz opinii biegłego rewidenta.
13. Biuro uprawnione jest do zmiany treści Warunków w każdym czasie, ze skutkiem natychmiastowym. W takim przypadku zmienione Warunki będą obowiązywały jedynie tych Klientów, którzy zaakceptowali zmodyfikowaną wersję Warunków.
14. Z tytułu współpracy opisanej w niniejszym ustępie, Biuro nie pobiera opłat od Klienta i nie ponosi odpowiedzialności za działania i zaniechania Partnerów, będących niezależnymi przedsiębiorcami.

14. Przepisy końcowe

1. W przypadku śmierci Klienta będącego osobą fizyczną Umowa wygasa, jednakże Biuro ma obowiązek dokończyć prowadzenie spraw Klienta poprzez rozliczenie i zamknięcie ostatniego okresu rozrachunkowego. Udzielone pełnomocnictwo nie wygasa z chwilą śmierci Mocodawcy, z przyczyn uzasadnionych treścią łączącej strony Umowy oraz koniecznością dokonania rozliczeń finansowo – księgowych i/lub kadrowo-płacowych w terminach ustawowych, natomiast wygasa ono z chwilą rozliczenia i zamknięcia ostatniego okresu rozrachunkowego, o których mowa w zdaniu poprzednim.
2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

15. Załączniki

Załącznikami do niniejszego Regulaminu są:

- a) Cennik,
- b) Standard ING Księgowość.