

Regulamin świadczenia
Usług Wsparcia w założeniu działalności gospodarczej
przez ING Usługi dla Biznesu S.A.

ING Księgowość

12 listopada 2025 r.

Działając na podstawie art. 8 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344 t.j. z dnia 2020.03.03), Spółka „ING Usługi dla Biznesu” Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, (40-121), ul. Chorzowska 50, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod nr 408358, Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 634-280-53-13, REGON: 242834901, kapitał zakładowy 27.000.000 zł w całości opłacony, ustala niniejszy regulamin (Regulamin).

Regulamin Usługi Wsparcia

1. Postanowienia wstępne

1.1. Zgodnie z wymogami ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U.2020.344 t.j. z dnia 2020.03.03), ING Usługi dla Biznesu S.A. (zwana dalej: Operatorem) tworzy regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną (zwany w dalszej części: Regulaminem) na potrzeby świadczenia usług wspierających zakładanie działalności gospodarczej.

1.2. Regulamin stanowi potwierdzenie zawarcia umowy z klientem stosownie do treści art. 21 Ustawy z 30 maja 2014r. o prawach konsumenta (Dz.U.2020.287 t.j. z dnia 2020.02.21)

1.3. Korzystanie z Usługi Wsparcia wymaga akceptacji niniejszego Regulaminu, konieczna jest również akceptacja plików cookies (więcej informacji na temat plików cookies i ochrony danych osobowych znajdują Państwo w Polityce Prywatności dostępnej pod adresem <https://www.ingksiegowosc.pl/polityka-prywatnosci>). Przed potwierdzeniem akceptacji Regulaminu, Użytkownik ma możliwość zapoznania się z Regulaminem i klikając przycisk potwierdzający akceptuje jego postanowienia.

2. Definicje

2.1. **Bank** – ING Bank Śląski Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach, ul. Sokolska 34, 40-086 Katowice, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod nr 5459, Sąd Rejonowy Katowice Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 634-01354-75, REGON: 271514909.

2.2. **Operator** – spółka „ING Usługi dla Biznesu” Spółka Akcyjna z siedzibą w Katowicach (40-121), ul. Chorzowska 50, zarejestrowana w rejestrze przedsiębiorców KRS pod nr 408358, Sąd Rejonowy Katowice-Wschód w Katowicach, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, NIP: 634-280-53-13, REGON: 242834901, będąca właścicielem i administratorem portalu dostępnego pod adresem www.ingksiegowosc.pl.

2.3. **Infolinia** – przeznaczony dla Klientów numer telefonu: +48 32 630 44 02 (koszt zgodny z taryfą operatora), za pośrednictwem, którego świadczona jest Usługa Wsparcia

2.4. **Wideo konsultacja** – narzędzie udostępnione przez Operatora dla Klientów w celu świadczenia Usług Wsparcia, umożliwiające kontakt z konsultantem Operatora podczas rozmowy online na żywo.

2.5. **Serwis Moje ING** – serwis internetowy Banku przeznaczony do świadczenia usług bankowości elektronicznej na rzecz klientów Banku.

2.6. **Serwis Biznes.gov.pl** – serwis dostępny pod adresem www.biznes.gov.pl przeznaczony dla osób zamierzających rozpocząć i prowadzących działalność gospodarczą prowadzony m.in. przez Ministerstwo Rozwoju i Technologii, którego celem jest pomoc w realizacji spraw związanych z zakładaniem i prowadzeniem działalności oraz uproszczenie formalności niezbędnych do założenia i prowadzenia firmy.

2.7. **Klient** – osoba fizyczna, które wypełniła formularz o którym mowa w punkcie 4.4 Regulaminu;

2.8. **Konsument** – osoba fizyczna, dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

2.9. **Regulamin** – niniejszy regulamin, stanowiący regulamin świadczenia usług elektronicznych w rozumieniu Ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 z 2019 Nr 144 poz. 1204730), określający zasady świadczenia Usługi Wsparcia;

2.10. **Usługa Wsparcia** – usługa świadczona przez Operatora na rzecz Klientów na zasadach określonych w Regulaminie.

3. Zasady ogólne świadczenia Usługi Wsparcia

3.1. Usługa Wsparcia świadczona jest przez Operatora na rzecz Klienta w ramach współpracy marketingowej i na podstawie odrębnych umów zawartych z Bankiem. Za wykonanie Usług Wsparcia wyłącznie odpowiedzialnym względem Klienta jest Operator. Operator świadczy również inne usługi wspierające zarządzanie procesami biznesowymi Klientów poprzez Portal ING Księgowość dostępny pod adresem www.ingksiegowosc.pl, w tym świadczy pełną obsługę księgową.

3.2. Usługi Wsparcia będą świadczone w okresie od dnia 6 grudnia 2021 do odwołania.

3.3. Usługi Wsparcia są dostępne wyłącznie dla Klientów za pośrednictwem Infolinii lub poprzez Wideo konsultacje.

3.4. Usługa Wsparcia polega na udzielaniu konsultacji na rzecz Klientów w zakresie formułowania wniosku o rejestrację jednoosobowej działalności gospodarczej z użyciem funkcjonalności „Załącz firmę” udostępnionej w Moim ING lub za pośrednictwem Serwisu Biznes.gov.pl.

3.5. Operator nie udziela porad oraz wsparcia w zakresie usług bankowych oferowanych przez Bank, a także nie pośredniczy w świadczeniu usług bankowych.

3.6. Operator nie udziela porad ani nie wspiera w zakresie rejestracji Klienta jako podatnika VAT lub zgłoszenia do ubezpieczeń w ZUS.

3.7. Z Usługi Wsparcia nie mogą korzystać osoby, które na dzień realizacji Usługi Wsparcia:

- prowadzą jednoosobową działalność gospodarczą;
- zawiesili prowadzoną jednoosobową działalność gospodarczą;
- posiadają aktualny zakaz prowadzenia działalności gospodarczej;
- złożyły wniosek o rejestrację jednoosobowej działalności gospodarczej, bez pośrednictwa Banku lub Operatora
- nie posiadają obywatelstwa państwa członkowskiego Unii Europejskiej.

3.8. Usługa Wsparcia jest świadczona dla Klientów nieodpłatnie. Opłaty za połączenie telefoniczne będą naliczane przez odpowiedniego operatora telekomunikacyjnego wg

taryfy obowiązującej u danego operatora telekomunikacyjnego, z którego usług korzysta Klient. Ani Operator, ani Bank nie nalicza żadnych dodatkowych opłat za korzystanie z Infolinii. Kontakt z Klientem w celu świadczenia Usług Wsparcia jest możliwy i będzie wykonywany na numer telefonu Klienta z numerem kierunkowym przypisanym do Rzeczypospolitej Polskiej (+48) lub z numerem kierunkowym przypisanym do krajów członkowskich Unii Europejskiej, Wielkiej Brytanii, Norwegii, Szwajcarii lub Ukrainy.

- 3.9. Klient rozpoczynając korzystanie z Usługi Wsparcia akceptuje treść Regulaminu.
- 3.10. Operator realizuje Usługę Wsparcia z dołożeniem należytej staranności.
- 3.11. Umowa dotycząca realizacji Usługi Wsparcia zawierana jest na czas realizacji Usługi Wsparcia.

4. Zasady szczegółowe świadczenia Usługi Wsparcia

- 4.1. Usługi Wsparcia będą świadczone w dniach i godzinach dostępności kalendarza na formularzu <https://zaloz-firme-z-ksiegowym.ingksiegowosc.pl/>
- 4.2. Usługi Wsparcia będą świadczone przez konsultantów Operatora po wcześniejszym umówieniu terminu konsultacji.
- 4.3. Usługa Wsparcia jest świadczona wyłącznie w języku polskim.
- 4.4. Klient może umówić konsultację poprzez formularz dostępny na stronie <https://zaloz-firme-z-ksiegowym.ingksiegowosc.pl/>, bądź poprzez umówienie konsultacji za pośrednictwem Infolinii.
- 4.5. Konsultacje w ramach Usług Wsparcia udzielane są podczas połączenia telefonicznego za pośrednictwem Infolinii lub w trakcie Wideo konsultacji za pośrednictwem dedykowanej aplikacji. Operator zastrzega, że udzielenie konsultacji w ramach Usług Wsparcia, może wymagać dodatkowych informacji czy też wcześniejszego sprecyzowania pytania przez Klienta.
- 4.6. Z zakresu konsultacji świadczonych jako Usługi Wsparcia wyłączone są porady prawne, porady podatkowe, księgowe lub z zakresu doradztwa biznesowego. Operator nie ponosi odpowiedzialności za podjęte przez Klienta na podstawie informacji udzielonych mu w ramach Usług Wsparcia decyzje i działania lub zaniechania dotyczące kwestii prawnych, podatkowych, księgowych lub przedmiotu działalności podjętej przez Klienta.
- 4.7. Operator ani Bank nie ponoszą odpowiedzialności za niezyskanie przez Klienta wpisu do Centralnej Ewidencji Działalności Gospodarczej z przyczyn nie związanych z treścią świadczonej Usługi Wsparcia.
- 4.8. Klientowi przysługuje prawo do odstąpienia od umowy świadczenia Usługi Wsparcia przed jej wykonaniem. Odstąpienie od umowy następuje przez złożenie stosownego oświadczenia w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. Oświadczenie o odstąpieniu nie musi zawierać uzasadnienia.
- 4.9. W przypadku wyrażenia przez Klienta zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi Wsparcia przed upływem 14-dniowego terminu do odstąpienia od umowy i poinformowania Klienta o

utracie prawa do odstąpienia od umowy, prawo do odstąpienia wygasa z chwilą rozpoczęcia świadczenia Usługi Wsparcia.

4.10. W przypadku braku zgody na rozpoczęcie świadczenia Usługi Wsparcia przed upływem okresu do odstąpienia od umowy, Operator powstrzyma się od realizacji Usługi Wsparcia do końca tego okresu. Klient może w każdym czasie wyrazić zgodę na rozpoczęcie świadczenia Usługi Wsparcia przed upływem okresu do odstąpienia od umowy.

4.11. Klient składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy za pośrednictwem Infolinii lub poczty elektronicznej wysłanej na adres email: wsparcie@ingksiegowosc.pl

4.12. W przypadku odstąpienia od umowy, uważa się ją za niezawartą.

5. Dane osobowe

5.1. Operator jako administrator danych osobowych:

- nagrywa konsultacje udzielane w ramach świadczenia Usług Wsparcia na Infolinii i/lub Wideo konferencji w celu: wypełnienia obowiązków prawnych i reklamacyjnym;
- przetwarza głos oraz wizerunek Klientów korzystających z Usługi Wsparcia lub innych osób, które skontaktowały się z Operatorem za pomocą Infolinii lub poprzez Wideo konsultacje
- szczegółowe informacje na temat praw osób fizycznych, podstaw prawnych i celów przetwarzania tych danych osobowych dostępne są [tutaj](#).

6. Reklamacje

6.1. Reklamacje dotyczące Usług Wsparcia można zgłaszać pocztą elektroniczną na adres email: reklamacje@ingksiegowosc.pl.

6.2. Termin rozpatrzenia reklamacji wynosi 30 (trzydzieści) dni kalendarzowych od dnia otrzymania reklamacji przez Operatora.

6.3. Reklamacja powinna zawierać dane Klienta składającego reklamację (imię i nazwisko, adres e-mail, jak również wskazanie przyczyny reklamacji oraz treść żądania).

6.4. Odpowiedź na reklamację udzielana jest odpowiednio do sposobu przesłania reklamacji – drogą elektroniczną na adres email podany w reklamacji.

6.5. Skorzystanie przez Klienta z procedury reklamacyjnej jest dobrowolne i nieodpłatne.

6.6. Klient może uzyskać bezpłatną pomoc w sprawie swoich uprawnień oraz w sprawie sporu między nim a Operatorem, między innymi zwracając się do powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Informacje dla konsumentów, w tym informacje na temat możliwości uzyskania pomocy, dostępne są również na stronie internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów UOKiK - Konsument - Instytucje Konsument - Polubowne rozwiązywanie sporów konsumenckich

6.7. Informacje dotyczące rozstrzygania sporów konsumenckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR) Klient może uzyskać pod adresem Internetowe rozstrzyganie sporów | Komisja Europejska (europa.eu). Platforma ODR stanowi wielojęzyczną, interaktywną stronę internetową dla obsługi konsumentów i przedsiębiorców dążących do pozasądowego rozstrzygnięcia sporów wynikających z zawarcia na odległość umowy sprzedaży lub umowy o świadczenie usług.

7. Postanowienia końcowe

7.1. Operator jest uprawniony do dokonywania zmian w Regulaminie, przy czym zmiany Regulaminu nie będą mieć wpływu na prawa nabyte przez Klientów w związku z Usługami Wsparcia wykonanymi przed wejściem w życie zmiany Regulaminu.