

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

ING Księgowość

21 grudnia 2021 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 znajduj 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: 634-013-54-75, 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](http://www.ingksiegowosc.pl).
- 2.3. **Infolinia** – dedykowany dla Klientów numer telefonu: +48 32 357 88 77 (koszt zgodny z taryfą operatora), za pośrednictwem którego świadczona jest Usługa Wsparcia
- 2.4. **Serwis Moje ING** - serwis internetowy Banku przeznaczony do świadczenia usług bankowości elektronicznej na rzecz klientów Banku.
- 2.5. **Klient** – osoba fizyczna, które wypełniła formularz o którym mowa w punkcie 4.3 Regulaminu;
- 2.6. **Konsument** – osoba fizyczna, dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;
- 2.7. **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;
- 2.8. **Usługa Wsparcia** – usługa dostępna dla Klientów na zasadach określonych w Regulaminie.

### 3. Zasady ogólne świadczenia Usługi Wsparcia

- 3.1. Usługa Wsparcia świadczona jest przez Operatora w ramach współpracy marketingowej i na podstawie odrębnych umów zawartych z Bankiem. Za wykonanie Usług Wsparcia wyłącznie odpowiedzialnym względem Klienta jest Operator. Operator świadczy usługi wspierające zarządzanie procesami biznesowymi Klientów poprzez Portal ING Księgowość dostępny pod adresem [www.ingksiegowosc.pl](http://www.ingksiegowosc.pl), w tym świadczy pełną obsługę księgową oraz świadczy usługi doradcze w zakresie zakładania jednoosobowej działalności gospodarczej.
- 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.

- 3.4. Usługa Wsparcia polega na udzielaniu telefonicznych konsultacji na rzecz Klientów w zakresie formułowania wniosku o rejestrację jednoosobowej działalności gospodarczej z użyciem funkcjonalności „Założ firmę” udostępnionej w Moim ING.
- 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. 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.
- 3.7. 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.
- 3.8. Klient rozpoczynając korzystanie z Usługi Wsparcia akceptuje treść Regulaminu.
- 3.9. Operator realizuje Usługę Wsparcia z dołożeniem należytej staranności.
- 3.10. Umowa dotycząca realizacji Usługi Wsparcia zawierana jest na czas realizacji usługi.

#### **4. Zasady szczegółowe świadczenia Usługi Wsparcia**

- 4.1. Usługi Wsparcia będą świadczone od poniedziałku do piątku, w godzinach od 8:00 do 18:00 z wyłączeniem świąt i dni ustawowo wolnych od pracy.
- 4.2. Usługi Wsparcia będą świadczone przez konsultantów Operatora po wcześniejszym umówieniu terminu konsultacji.
- 4.3. Klient może umówić konsultację poprzez formularz dostępny na stronie <https://zaloz-firme-z-ksiegowym.bookero.pl/>, bądź poprzez umówienie konsultacji za pośrednictwem Infolinii.
- 4.4. Konsultacje w ramach Usług Wsparcia udzielane są podczas połączenia telefonicznego za pośrednictwem Infolinii. Operator zastrzega, że udzielenie konsultacji w ramach Usług Wsparcia, może wymagać dodatkowych informacji czy też wcześniejszego sprecyzowania pytania przez Klienta.
- 4.5. Z zakresu konsultacji świadczonych jako Usługi Wsparcia wyłączone są porady prawne, porady podatkowe, księgowość 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.
- 4.6. 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.
- 4.7. 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.
- 4.8. 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.
- 4.9. 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.
- 4.10. Klient składa oświadczenie o odstąpieniu od umowy za pośrednictwem Infolinii lub pocztą elektroniczną wysłanej na adres email: [wsparcie@ingksiegowosc.pl](mailto:wsparcie@ingksiegowosc.pl)

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

## 5. Dane osobowe

5.1. Operator jako administrator danych osobowych:

- przetwarza dane osobowe podane przez Klientów korzystających z Usługi Wsparcia lub innych osób, które skontaktowały się z Operatorem za pomocą Infolinii, przy czym szczegółowe informacje na temat zakresu, 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](mailto: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 - Konsumenti - Instytucje Konsumentckie - Polubowne rozwiazywanie sporow konsumentckich](#)
- 6.7. Informacje dotyczące rozstrzygania sporów konsumentckich drogą elektroniczną za pomocą unijnej platformy internetowej (platforma ODR) Klient może uzyskać pod adresem [Internetowe rozstrzyganie sporow | Komisja Europejska \(europa.eu\)](#). Platforma ODR stanowi wielojzyczyną, 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. Regulamin dostępny jest pod adresem: [https://www.ingksiegowosc.pl/\\_files/itern/g7u4xdh](https://www.ingksiegowosc.pl/_files/itern/g7u4xdh)
- 7.2. 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.