

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

[Версія документа українською мовою](#)

ING Księgowość

1 grudnia 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. Platforma Firmove.pl – system informatyczny pełniący funkcję platformy, działający pod marką Firmove i dostępny pod adresem www.firmove.pl, którego właścicielem jest Operator i który zarządzany jest przez Operatora.

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

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

2.10. **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;

2.11. **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, za pośrednictwem Serwisu Biznes.gov.pl lub Platformy Firmove.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/> i na formularzu <https://firmove.pl/zakladanie-firmy>

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/>, <https://firmove.pl/zakladanie-firmy> 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 nieuzyskanie 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@ingsiegowosc.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@ingsiegowosc.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 - Konsumenty - Instytucje Konsumentów - 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 rozstrzygnięcie 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.