

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

14 marca 2013 r.

1. Podstawowe definicje.....	3
2. Ogólne warunki świadczenia usług.....	6
3. Zakres usług.....	7
4. Zasady naliczania opłat.....	8
5. Dostępny i funkcje użytkowników w Portalu.....	8
6. Funkcje Portalu związane z przechowywaniem dokumentacji.....	10
7. Przechowywanie oryginałów dokumentów przez Klienta.....	10
8. Prawa i obowiązki stron.....	11
9. Terminy, godziny graniczne.....	12
10. Zlecenie usług dodatkowych.....	13
11. Kontakt z Biurem, dostępność.....	13
12. Reklamacje.....	14
13. Przepisy końcowe.....	14
14. Załączniki.....	14

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.
- **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).
- **Administrator Portalu:** Osoba mająca dostęp do parametrów administratora 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. 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.
- **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 w określonych cenach; w przypadku gdy suma cen zakupu Usług 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.
- **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, przez które należy rozumieć 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” bądź „zaksięgowany” nie jest widoczny dla pracownika Biura i nie podlega przetwarzaniu. Za przekazanie dokumentu do Biura rozumie się także:
 - samodzielne pobranie przez Biuro wyciągów bankowych lub historii transakcji z rachunków Klienta w ING Banku Śląskim, wykonane w imieniu Klienta na bazie udzielonego pełnomocnictwa;
 - samodzielne pobranie przez Biuro faktury za usługi finansowo-księgowo 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 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” bądź „zrealizowana” nie jest widoczna dla pracownika Biura i 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 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 preliminarza płatności; przekazanie danych do przelewu nie jest jednoznaczne z podpisaniem (uruchomieniem) przelewu, które wymaga odrębnego autoryzowania operacji z poziomu ING BusinessOnLine przez osobę upoważnioną przez Klienta do podpisywania przelewów w Banku.
- **Formularz Wyboru Oferty:** Załącznik do Umowy określający wybrany przez Klienta Abonament.
- **Formularz Wyboru Administratora Klienta:** Załącznik do Umowy określający osobę, której Klient powierza rolę Administratora Klienta.

- **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, eksport danych do określonego formatu danych z systemu transakcyjnego, sprzedażowego, magazynowego bądź księgowego. Za elektroniczny eksport danych na potrzeby świadczenia Usług rozumie się także:
 - 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 wyciągów bankowych lub historii operacji na rachunkach bankowych Klienta w ING Banku Śląskim S.A. pobieranych 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.
- **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 prześledzenia 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 telefonach 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).
- **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 – CTI/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;
 - nie później niż drugi dzień roboczy poprzedzający dzień wypłaty wynagrodzenia wskazany w umowach, przepisach wewnętrznych Klienta lub określony w przepisach prawa (dot. naliczenia wynagrodzeń);
 - inny termin wynikający z przepisów prawa dotyczący realizacji obowiązków publiczno-prawnych związanych z obsługą kadrowo-płacową;
 - każdy dzień roboczy poprzedzający wskazane terminy.

2. Ogólne warunki świadczenia usług

1. ING Usługi dla Biznesu S.A. świadczy usługi finansowo-księgowe 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.
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 ustalanie ich jednoznacznej treści.

Biuro pozostaje w gotowości do świadczenia Usług (standardowych i dodatkowych) po podpisaniu przez Klienta Umowy z wszystkimi załącznikami i dostarczeniu do Biura wymaganych pełnomocnictw i formularzy.

3. Zakres usług

1. Usługi finansowo-księgowe na potrzeby świadczenia Usługi zostały zdefiniowane jako:
 - 1) Usługi standardowe – wskazane w Cenniku z uwzględnieniem 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 – na podstawie ustawy o rachunkowości;
 - c) sporządzanie, w imieniu i na rzecz podatników, płatników i inkasentów, zeznań i deklaracji podatkowych lub udzielanie im pomocy w tym zakresie - na podstawie ustawy o rachunkowości.
 - 2) Usługi dodatkowe – wskazane w Cenniku świadczone przez na bazie Dyspozycji.
2. Usługi kadrowo-płacowe na potrzeby świadczenia Usługi zostały zdefiniowane jako:
 - 1) Usługi standardowe – wskazane w Cenniku.
 - 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 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 powyższe leży po stronie Klienta.
5. Biuro nie odpowiada za pobieranie składek na ubezpieczenie społeczne i zdrowotne oraz ich wpłacanie na właściwe rachunki Zakładu Ubezpieczeń Społecznych; odpowiedzialność za powyższe leży po stronie Klienta.
6. 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.
7. Przez wskazane w cenniku usługi wsparcia należy rozumieć wyłącznie przygotowanie przez Biuro dokumentów i informacji dla Klienta.
8. 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.).

- 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 na bazie liczby dokumentów źródłowych zaksięgowanych w ciężar okresu rozrachunkowego (w przypadku usług finansowo-księgowych) oraz liczby pracowników i umów cywilno-prawnych rozliczonych w okresie rozrachunkowym (w przypadku usług kadrowo-płacowych).
2. Wynagrodzenie za wykonane Usługi dodatkowe rozliczane jest wg Cennika lub indywidualnej wyceny ustalonej w momencie przyjęcia zlecenia do wykonania.
3. 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.
4. 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.
5. 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 egzemplarzy umowy o pracę i umów cywilno-prawnych podlegających rozliczeniu publiczno-prawnemu w danym okresie rozrachunkowym, jednak przy skorygowaniu (pomniejszeniu) liczby egzemplarzy o kolejne umowy o pracę z jednym pracodawcą bądź kolejne umowy cywilno-prawne z jednym pracodawcą.
 - 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 Regulaminu, 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 upoważniony do przenoszenia całości lub części swoich uprawnień na inne osoby (Użytkowników) – na wyłączne ryzyko i odpowiedzialność Klienta.

2. Funkcje użytkowników Portalu:

- 1) Administrator Klienta ma pełne uprawnienia administracyjne i funkcjonalne w Portalu.
- 2) Użytkownik weryfikujący jest uprawniony do dodawania dokumentów 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 do Portalu bez prawa przekazania ich do Biura.
- 4) W Portalu mogą być konstruowane także inne funkcje Użytkowników oraz inne zakresy uprawnień.

3. Logowanie się do Portalu:

- 1) Dostęp do systemu jest możliwy:
 - a) poprzez zalogowanie do Portalu (www.ingksiegowosconline.pl);
 - b) z poziomu systemu bankowości internetowej ING BusinessOnLine.
- 2) Rejestracja użytkowników:
 - a) pierwsi użytkownicy systemu (Administrator Klienta lub Administratorzy Klienta) są definiowani przez Biuro na podstawie podpisanej Umowy o świadczenie usług finansowo-księgowych i/lub kadrowo-płacowych. Administrator Klienta ma możliwość:
 1. dodawania kolejnych użytkowników (wszystkie uprawnienia, w tym również uprawnienia analogiczne jak Administrator Klienta);
 2. modyfikowania użytkowników (wszystkie uprawnienia, w tym również uprawnienia analogiczne jak Administrator Klienta);
 3. usuwania użytkowników (wszystkie uprawnienia, w tym również uprawnienia analogiczne jak Administrator Klienta).
- 3) Po udostępnieniu Klientowi systemu i parametryzacji pierwszego Użytkownika jako Administratora Klienta, ma on możliwość zarządzania kolejnymi Użytkownikami na swoim poziomie, między innymi dodawania kolejnych użytkowników, modyfikowania, usuwania.

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. 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 w stanie oraz ilości składników majątkowych, a także o innych okolicznościach mogących mieć wpływ na rzetelność i prawidłowość prowadzonej dokumentacji księgowej oraz obsługi kadrowo-płacowej. Zobowiązuje się w szczególności do informowania o: zawarciu, rozwiązaniu lub wygaśnięciu umów, których jedną ze stron jest Klient, sprawach sądowych, zasądzonych wyrokach, postępowaniach układowych, likwidacyjnych, zmianach w Krajowych Rejestrach Sądowych, 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 procesy zapewniającego możliwość prześledzenia zależności udokumentowanych zapisami księgowymi pomiędzy zdarzeniem (dostawą towarów lub świadczeniem usług) oraz potwierdzającą je fakturą.
- 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 pełnomocnictw, w związku ze świadczeniem usług finansowo-księgowych i/lub kadrowo-płacowych, 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 odwrotnie informowanie o zauważonych brakach lub wadach w przesłanych dokumentach, natychmiast po stwierdzeniu uchybień, lecz nie później niż w ciągu 3 dni 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.

9. Terminy, 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 przekazane od godziny 16.00 do godziny 24.00 w dniu roboczym uznaje się za przekazane w kolejnym dniu roboczym.
- 5) Dokumenty przekazane w dni ustawowo wolne od pracy uznaje się za przekazane w najbliższym dniu roboczym.

2. Graniczne daty przekazywania dokumentów księgowych:

- 1) Daty graniczne:
 - do 20. dnia danego miesiąca dla dokumentów dotyczących pierwszej połowy miesiąca rozliczanego;
 - do 5. dnia następnego miesiąca dla pozostałych dokumentów miesiąca rozliczanego.
- 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) Dostarczone dokumenty po przekroczeniu tych terminów będą księgowane za dodatkową opłatą uzgodnioną przez obie strony.
3. Graniczne daty przekazywania dokumentów 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 wypłaty wynagrodzenia wskazanego w umowach, przepisach wewnętrznych Klienta lub określonego w przepisach prawa (dot. naliczenia wynagrodzeń);
 - 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 po przekroczeniu tych terminów będą obsługiwane za dodatkową opłatą uzgodnioną przez obie strony.

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 awaryjnej 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 oraz wideokonferencję.
 - 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. Reklamacja dotycząca dokumentów przygotowanych przez Biuro odbywa się poprzez zwrócenie dokumentu do Biura (zmianę statusu na „zwrócony do Biura” lub o analogicznym znaczeniu) wraz z zamieszczeniem odpowiedniego komentarza.
2. Reklamacje, których nie można powiązać z konkretnym dokumentem, składane są poprzez Dyspozycję.
3. Klient może złożyć reklamację nie później niż w terminie jednego miesiąca kalendarzowego od wykonania Usługi, która podlega reklamacji.
4. 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. Przepisy końcowe

W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem mają zastosowanie przepisy prawa powszechnie obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

14. Załączniki

Załącznikami do niniejszego Regulaminu są:

- a) cennik,
- b) szablon pełnomocnictwa od Klienta dla Biura,
- c) szablon pełnomocnictwa procesowego od Klienta dla Biura,
- d) szablon cofnięcia pełnomocnictwa od Klienta dla Biura
- e) wzór Formularza wyboru oferty
- f) wzór Formularza Administratora Klienta Portalu ING KsięgowośćOnLine.pl.