

## Regulamin Usługi PayU Express

### Art. 1 Definicje

Zwrotom i wyrażeniom użytym w niniejszym Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:

1. **Aplikacja Mobilna PayU** - aplikacja o nazwie PayU, będąca oprogramowaniem umożliwiającym dostęp do Konta PayU za pośrednictwem Urządzenia mobilnego. PayU udostępnia szczegółowe informacje dotyczące Aplikacji Mobilnej PayU na stronie internetowej PayU.
2. **Akceptant** – podmiot, który na podstawie odrębnej umowy z PayU lub na podstawie odrębnej umowy z centrum autoryzacyjno-rozliczeniowym współpracującym z PayU udostępnia Klientom możliwość zapłaty za usługi lub towary przy wykorzystaniu Płatności.
3. **Bank** – bank współpracujący z PayU przy obsłudze narzędzi umożliwiających dokonywanie Płatności w ramach Usługi PayU Express oraz prowadzący na rzecz Klienta (na podstawie umowy z Klientem) rachunek bankowy wskazany przez Klienta w związku z korzystaniem z Usługi PayU Express.
4. **Biuro Obsługi Klienta** - jednostka PayU świadcząca w Dni Robocze w godzinach 8:00-20:00 telefoniczną obsługę Klientów pod numerem tel. +48 61 28 45 05. Wszystkie rozmowy są rejestrowane (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora).
5. **Dzień Roboczy** – dzień inny niż sobota oraz dzień ustawowo wolny od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
6. **Elektroniczne Kanaly Dostępu** – udostępnione przez Bank rozwiązania techniczne umożliwiające klientom Banku korzystanie z usług, w tym dostęp do rachunków bankowych, przy użyciu urządzeń łączności i komunikacji przewodowej lub bezprzewodowej, w szczególności informatyczny system transakcyjny Banku dostępny po zalogowaniu na wskazanej przez Bank stronie internetowej.
7. **Klient** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych i będąca Użytkownikiem PayU, która zawarła z PayU umowę o dokonywanie płatności za pomocą Usługi PayU Express (umowę o korzystanie z Usługi PayU Express).
8. **Konto PayU** – prowadzone dla Użytkownika PayU przez PayU pod unikalną nazwą konto będące zbiorem zasobów, w którym gromadzone są dane Użytkownika PayU oraz informacje o jego działaniach w ramach usług świadczonych przez PayU, w tym Usługi PayU Express, na podstawie regulaminu dostępnego w domenie payu.pl.
9. **PayU** – PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, krajowa instytucja płatnicza, nadzorowana przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisana do Rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, posiadająca numer NIP: 779-23-08-495, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 złotych w całości opłaconym.
10. **Płatność** – zapłata dokonywana przez Klienta na rzecz Akceptanta za pośrednictwem PayU przy wykorzystaniu Usługi PayU Express w celu wykonania zobowiązania pieniężnego w walucie polskiej powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Klientem a Akceptantem, stanowiąca indywidualną transakcję płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
11. **Regulamin** – treść niniejszego regulaminu.
12. **Regulamin Konta PayU** – regulamin usługi Konto PayU, dostępny w domenie payu.pl.
13. **RODO**- Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).
14. **Sklep Internetowy** – sklep internetowy lub platforma handlowa współpracujące z PayU, stanowiące zorganizowany zbiór stron internetowych i narzędzi informatycznych, pozwalających Użytkownikom na dokonywanie zakupu towarów lub usług przez Internet lub z wykorzystaniem dedykowanej aplikacji mobilnej, a także podmiot prowadzący ten sklep lub tę platformę sklepową.
15. **Urządzenie mobilne** – urządzenie elektroniczne pozwalające na odbieranie, przetwarzanie i wysyłanie danych przy pomocy sieci bezprzewodowej, które może być swobodnie przenoszone i

używane w dowolnym miejscu, spełniające wymagania techniczne niezbędne do instalacji Aplikacji Mobilnej PayU.

16. **Usługa PayU Express** – usługa świadczona przez PayU na rzecz Klienta we współpracy z Bankiem na mocy postanowień Regulaminu, polegająca na wydawaniu przez PayU elektronicznego instrumentu płatniczego umożliwiającego Klientowi składanie Zleceń płatniczych oraz przeprowadzaniu Płatności; usługa płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
17. **Użytkownik PayU** - osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, która zawarła z PayU umowę o korzystanie z usług świadczonych przez PayU, w tym z Konta PayU.
18. **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Klienta skierowane do PayU, zawierające polecenie wykonania określonej Płatności, złożone w ramach Konta PayU, w tym przy wykorzystaniu Aplikacji Mobilnej PayU, na podstawie którego PayU składa w Banku w imieniu Klienta jako jego pełnomocnik zlecenie obciążenia rachunku bankowego Klienta kwotą Płatności oraz uznania tą kwotą rachunku bankowego PayU prowadzonego w Banku.

### Art. 2 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony w oparciu o przepisy prawa obowiązującego na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej i określa zasady oraz warunki świadczenia usług w zakresie Usługi PayU Express.
2. Przystąpienie i korzystanie z Usługi PayU Express jest dobrowolne i nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego, a wszelkie czynności podejmowane przez PayU w związku z Usługą PayU Express nie mają charakteru czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe.
3. Podmiotem świadczącym Usługę PayU Express na rzecz Klientów jest PayU. PayU realizując Usługę PayU Express występuje jako dostawca usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych. Nadzór nad wykonywaniem przez PayU działalności w zakresie usług płatniczych sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego. PayU jest wpisana do rejestru usług płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP1/2012.

4. Warunkiem zawarcia umowy o korzystanie z Usługi PayU Express jest łączne spełnienie następujących warunków:
  - a. posiadanie Konta PayU lub założenie Konta PayU przy składaniu oświadczenia w przedmiocie przystąpienia do Usługi PayU Express,
  - b. dokonanie transakcji autoryzowanej przez Bank przy wykorzystaniu rachunku bankowego prowadzonego przez Bank na rzecz Użytkownika PayU, w ciężar którego składane będą przez Klienta późniejsze Zlecenia płatnicze w ramach Usługi PayU Express,
  - c. złożenie w Elektronicznych Kanałach Dostępu oświadczenia w przedmiocie przystąpienia do Usługi PayU Express oraz dyspozycji dodania do Usługi PayU Express rachunku bankowego prowadzonego przez Bank, w ciężar którego składane będą przez Klienta Zlecenia płatnicze w ramach Usługi PayU Express, a którego posiadaczem jest Klient,
  - d. zapoznanie się, akceptacja treści niniejszego Regulaminu i udzielenie pełnomocnictwa do składania w imieniu Klienta w Banku Zleceń płatniczych.
5. Jeżeli w momencie opisanym w ust. 3 c powyżej, Użytkownik PayU nie posiada jeszcze Konta PayU, z momentem złożenia oświadczenia w przedmiocie przystąpienia do Usługi PayU Express oraz dyspozycji dodania do Usługi PayU Express rachunku bankowego prowadzonego przez Bank, Użytkownik PayU zleca PayU założenie Konta PayU i prowadzenie go na zasadach określonych w Regulaminie Konta PayU.
6. W celu korzystania z Usługi PayU Express niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do sieci Internet, włącznie z programem służącym do przeglądania jej zasobów lub z zainstalowaną Aplikacją Mobilną PayU lub aplikacją mobilną Akceptanta.

### Art. 3 Przedmiot Usługi

1. Przedmiotem Usługi PayU Express jest udostępnianie Klientowi elektronicznego instrumentu płatniczego, wydane Klientowi z chwilą zawarcia umowy o korzystanie z Usługi PayU Express i stanowiącego zbiór procedur służących umożliwieniu Klientowi składania przez niego Zleceń płatniczych, na podstawie których PayU składa w Banku w imieniu Klienta jako jego pełnomocnik

zlecenia wykonania transakcji płatniczych obciążających wskazany uprzednio przez Klienta rachunek bankowy prowadzony przez Bank.

2. W ramach Usługi PayU Express PayU nie prowadzi dla Klienta rachunku płatniczego w rozumieniu ustawy o usługach płatniczych.
3. W ramach realizacji Usługi PayU Express PayU przyjmuje od Klienta Zlecenia płatnicze dotyczące wskazanego uprzednio przez Klienta rachunku bankowego prowadzonego przez Bank na rzecz Klienta, na ich podstawie składa w Banku w imieniu Klienta jako jego pełnomocnik zlecenie obciążenia rachunku bankowego Klienta kwotą Płatności i uznania tą kwotą rachunku prowadzonego przez Bank dla PayU, a następnie przekazuje Płatności objęte tymi Zleceniami płatniczymi na rachunek danego Akceptanta lub rachunek centrum autoryzacyjno-rozliczeniowego współpracującego z danym Akceptantem.

### Art. 4 Rejestracja Klienta

1. Usługa PayU Express może być świadczona wyłącznie Użytkownikom PayU, korzystającym z Konta PayU. W przypadku przystąpienia do Usługi PayU Express przez Użytkownika PayU posiadającego Konto PayU, PayU przetwarza dane Klienta podane uprzednio przez niego PayU podczas rejestracji Konta PayU oraz w trakcie obowiązywania umowy zawartej z PayU wskutek rejestracji.
2. W uzasadnionych przypadkach PayU jest uprawniony do żądania od Klienta innych danych, w tym danych niezbędnych do oceny ryzyka Płatności, z wyjątkiem szczególnych kategorii danych, o których mowa w art. 9 RODO. Żądanie przekazania dodatkowych danych zostanie Klientowi przekazane w postaci wiadomości e-mail na adres podany PayU przez Klienta.
3. Z chwilą łącznego spełnienia warunków określonych w art. 2 ust. 4 Regulaminu oraz zleceniu pierwszej płatności przy wykorzystaniu Usługi PayU Express dochodzi do zawarcia pomiędzy Użytkownikiem PayU a PayU umowy w języku polskim o korzystanie z Usługi PayU Express, na czas nieokreślony, na warunkach wskazanych w Regulaminie. Klientowi przysługuje prawo odstąpienia od zawartej umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego

oświadczenia w formie elektronicznej lub na piśmie (do zachowania terminu wystarczy wysłanie pisma przed jego upływem).

4. Do jednego Konta PayU możliwe jest wydanie jednego elektronicznego instrumentu płatniczego (Usługi PayU Express).
5. Po zawarciu umowy o korzystanie z Usługi PayU Express Klient jest uprawniony do dodania do Usługi PayU Express kolejnych rachunków bankowych, których Klient jest właścicielem.
6. W zależności od sposobu przyjętego przez dany Bank kolejne rachunki bankowe Klienta zostaną każdorazowo dodane do Usługi PayU Express:
  - a. po dokonaniu za pośrednictwem PayU transakcji autoryzowanej przez Bank przy wykorzystaniu nowego rachunku bankowego prowadzonego przez Bank na rzecz Użytkownika PayU, w ciężar którego składane będą przez Klienta późniejsze Zlecenia płatnicze w ramach Usługi PayU Express; lub
  - b. po wskazaniu w Elektronicznych Kanałach Dostępu Banku Rachunków, z których Klient chce korzystać w ramach Usługi; jeżeli w momencie dodawania nowego rachunku Użytkownik PayU nie zawarł z PayU umowy o korzystanie z Usługi PayU Express, z chwilą zlecenia pierwszej płatności dochodzi do zawarcia umowy o korzystanie z Usługi PayU Express.
7. Z momentem przystąpienia do Usługi PayU Express lub złożenia dyspozycji dodania do Usługi PayU Express rachunku bankowego prowadzonego przez Bank Klient udziela PayU pełnomocnictwa do składania w jego imieniu w Banku zleceń, które będą skutkować obciążeniem rachunku bankowego Klienta i uznaniem rachunku bankowego PayU. Zlecenia złożone w Banku przez PayU w imieniu Klienta będą traktowane przez Bank jako złożone przez samego Klienta.
8. PayU zastrzega sobie możliwość odmowy wydania elektronicznego instrumentu płatniczego (Usługi PayU Express) lub dodania kolejnego rachunku bankowego, w przypadkach:
  - a. negatywnej weryfikacji przez PayU danych osobowych podanych przez Klienta,
  - b. nie dostarczenia przez Klienta dodatkowych danych o jakich mowa w art. 4 ust. 2 niniejszego Regulaminu w ciągu 14 dni od dnia wysłania żądania dostarczenia danych,

- c. uzasadnionego podejrzenia popełnienia przestępstwa w związku z uzyskaniem dostępu do usług świadczonych przez Bank lub Usługi PayU Express, bądź korzystaniem z usług świadczonych przez Bank lub z Usługi PayU Express niezgodnie z prawem.
9. O dodaniu nowego albo odmowie dodania nowego rachunku bankowego do Usługi PayU Express PayU poinformuje Klienta odrębnym komunikatem w postaci wiadomości e-mail na adres podany PayU przez Klienta w Konczie PayU.

#### Art. 5 Dokonywanie indywidualnych transakcji

1. Klient, który spełnił wymagania określone w Regulaminie i zawarł z PayU umowę o korzystanie z Usługi PayU Express może dokonywać w jej ramach indywidualnych transakcji płatniczych.
2. PayU nie jest stroną umów między Klientem a Akceptantem i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów jak i ich ważność.
3. Celem dokonania indywidualnej transakcji w ramach Usługi PayU Express Klient powinien zatwierdzić złożenie Zlecenia płatniczego poprzez:
  - a. zalogowanie się do Konta PayU, w tym za pośrednictwem Aplikacji Mobilnej PayU, i potwierdzenie zlecenia Płatności, w przypadku zleceń Płatności składanych u Akceptantów obsługujących Konto PayU,
  - b. zalogowanie się do Sklepu Internetowego i potwierdzenie zlecenia Płatności, o ile Klient wyraził dodatkową zgodę w Sklepie Internetowym lub Konczie PayU na taki tryb zatwierdzenia Zlecenia płatniczego,
  - c. zalogowanie się do wskazanych przez PayU Sklepów Internetowych i potwierdzenie zlecenia Płatności, o ile rejestracja do Usługi PayU Express lub dodanie rachunku bankowego Klienta nastąpiło w kontekście realizacji Płatności w tym konkretnym Sklepie Internetowym. W przypadku rejestracji do Usługi PayU Express w kontekście realizacji Płatności w konkretnym Sklepie Internetowym i dodania do Usługi PayU Express kolejnych rachunków bankowych w trybie określonym Art. 4 ust. 6 b, dla tych Rachunków będzie również obowiązywał tryb potwierdzenia zlecenia Płatności wskazany powyżej. Aktualna lista Sklepów internetowych dla

których dopuszczony jest ten tryb składania Zleceń płatniczych dostępna jest w domenie payu.pl. W takim przypadku transakcja płatnicza przy użyciu Usługi PayU Express będzie mogła być przeprowadzona jedynie z wykorzystaniem rachunków bankowych przypisanych do Usługi PayU Express w kontekście realizacji Płatności w tym konkretnym Sklepie Internetowym,

co jest równoznaczne z autoryzacją Płatności przez Klienta, z zastrzeżeniem ust. 4.

4. Klient przyjmuje do wiadomości, że Bank jak również PayU prowadzą ocenę ryzyka otrzymanych Zleceń płatniczych w celu wykrywania transakcji dokonywanych przez osoby nieuprawnione i mogą w związku z tym zróżnicować zasady obsługi Płatności lub uzależniać niektóre warunki świadczenia Usługi PayU Express w zależności od zakwalifikowania Płatności do danej grupy ryzyka. W zależności od wyniku oceny ryzyka Płatności, PayU zastrzega sobie prawo do zażądania dodatkowej autoryzacji Płatności przez Klienta przy użyciu narzędzi autoryzacyjnych oferowanych przez Bank prowadzący rachunek bankowy, który został wskazany do obciążenia w wyniku realizacji Zlecenia płatniczego. W takim przypadku Płatność uznaje się za autoryzowaną w momencie otrzymania przez PayU komunikatu o pozytywnej autoryzacji Płatności przez Bank.
5. PayU obsługuje Płatność na podstawie otrzymanego od Klienta Zlecenia płatniczego. Klient nie może odwołać Zlecenia płatniczego od momentu otrzymania go przez PayU.
6. Za moment otrzymania Zlecenia płatniczego przez PayU uznaje się moment doręczenia PayU oświadczenia Klienta będącego Zleceniem płatniczym. Płatność przekazywana jest Akceptantowi w ciągu 1 godziny od uznania rachunku PayU kwotą Płatności, nie później niż do końca następnego Dnia Roboczego.
7. PayU zastrzega sobie prawo odmowy obsługi danej Płatności, w przypadku gdy nie zostały spełnione postanowienia Regulaminu lub też w przypadku powzięcia wątpliwości co do legalności transakcji, z tytułu której następuje Płatność lub legalności samej Płatności. PayU nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta z powodu odmowy, o której mowa w zdaniu poprzednim.

8. Klient przyjmuje do wiadomości, że instrumentem płatniczym (Usługą PayU Express) może posługiwać się tylko i wyłącznie jego uprawniony posiadacz, a więc osoba, która zawarła umowę z PayU o jego wydanie na podstawie Regulaminu (umowę o korzystanie z Usługi PayU Express). Wykryte przez PayU przypadki nadużyć będą zgłaszane bezpośrednio do właściwych wydziałów Policji.
9. Klient zobowiązany jest stosować się do obowiązujących przepisów prawa, Regulaminu oraz zasad określonych przez Bank.
10. Klient jest informowany przez PayU o dokonanej Płatności oraz jej szczegółach w historii Płatności znajdującej się w Konczie PayU oraz przez Bank w formie określonej w umowie rachunku bankowego, który został wykorzystany do realizacji Płatności.
11. W przypadku, gdy kwota, na którą opiewała dokonana Płatność, zostaje z jakichkolwiek powodów zwrócona wpłaconą kwotą pozostawia się do dyspozycji Klienta na rachunku, który został wykorzystany do realizacji Płatności, o ile Akceptant nie przyjął innego sposobu zwrotu środków albo Klient nie uzgodnił z Akceptantem innego sposobu zwrotu środków.

#### Art. 6 Opłaty

1. Klient nie ponosi opłat wobec PayU z tytułu Usługi PayU Express świadczonej na podstawie niniejszego Regulaminu.
2. Klient zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z wykonaniem Płatności na mocy umów zawartych pomiędzy Klientem a Bankiem będącym uczestnikiem tych Płatności, a także ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem z Usługi PayU Express, na podstawie umów pomiędzy Klientem, a podmiotem umożliwiającym transmisję danych.

#### Art. 7 Obowiązki Klienta

1. Korzystając z Usługi PayU Express Klient zobowiązuje się do:
  - a. przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu,
  - b. zachowania środków bezpieczeństwa w celu uniemożliwienia złożenia nieautoryzowanego przez Klienta Zlecenia płatniczego,

- c. nie udostępniania innym osobom danych umożliwiających zalogowanie się do Konta PayU należącego do Klienta lub umożliwiających złożenie Zlecenia płatniczego,
  - d. niezwłocznego zgłaszania PayU stwierdzenia utraty dostępu do instrumentu płatniczego jakim jest Usługa PayU Express, kradzieży danych umożliwiających dostęp do Usługi PayU Express, przywłaszczenia tych danych albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego (Usługi PayU Express) lub nieuprawnionego dostępu do Usługi PayU Express,
  - e. każdorazowego aktualizowania danych osobowych zapisanych w Koncie PayU.
2. Korzystając z Usługi PayU Express Klient nie może:
    - a. naruszać obowiązujących przepisów prawa,
    - b. korzystać z Usługi PayU Express w sposób sprzeczny lub niewłaściwy z jej celem, w szczególności niedozwolone jest działanie o charakterze naruszającym normy prawne,
    - c. dopuszczać się działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać świadczenie Usługi PayU Express,
    - d. podejmować działań na szkodę PayU i innych osób, w tym naruszać autorskie prawa majątkowe oraz prawa wynikające z rejestracji wynalazków, patentów, znaków towarowych, wzorów użytkowych i przemysłowych.
  3. Klient może wypowiedzieć umowę o korzystanie z Usługi PayU Express w całości z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia lub odłączyć każdy z rachunków bankowych dodanych do Usługi PayU Express w trybie natychmiastowym w każdym czasie poprzez złożenie stosownej dyspozycji, w szczególności za pośrednictwem kanałów Banku oraz za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta. Każdorazowe odłączenie rachunku bankowego dodanego do Usługi PayU Express oznacza cofnięcie pełnomocnictwa udzielonego PayU, o którym mowa w art. 4 ust. 6 powyżej, w części dotyczącej danego rachunku bankowego. Odłączenie wszystkich rachunków dodanych do Usługi PayU Express nie jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o korzystanie z Usługi PayU Express.
  4. Wydanie dyspozycji odłączenia rachunku bankowego dodanego do Usługi PayU Express za pośrednictwem narzędzi dostępnych przez Bank możliwe jest w szczególności w

Elektronicznych Kanałach Dostępu. Dyspozycja złożona za pośrednictwem kanałów Banku zostaje zrealizowana przez PayU niezwłocznie po otrzymaniu stosownego komunikatu z Banku, co zostanie potwierdzone Klientowi w komunikacie mailowym wysłanym na adres e-mail podany PayU przez Klienta w procesie rejestracji Konta PayU lub w trakcie obowiązywania umowy zawartej z PayU wskutek rejestracji.

5. Klient w ramach Usługi PayU Express odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej 150 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez Narodowy Bank Polski obowiązującego w dniu wykonania transakcji, pod warunkiem jednak, że nieautoryzowana transakcja jest skutkiem:
  - a. działań podjętych w rezultacie utraty przez Klienta dostępu do instrumentu płatniczego jakim jest Usługa PayU Express albo kradzieży danych umożliwiających Klientowi dostęp do Usługi PayU Express, lub
  - b. przywłaszczenia danych umożliwiających Klientowi dostęp do Usługi PayU Express lub nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego (Usługi PayU Express),

w wyniku naruszenia przez Klienta przepisów prawa lub postanowień niniejszego Regulaminu.

6. Klient odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeżeli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków określonych w niniejszym artykule.
7. Po dokonaniu zgłoszenia utraty dostępu do instrumentu płatniczego (Usługi PayU Express), kradzieży danych umożliwiających dostęp do Usługi PayU Express, przywłaszczenia tych danych albo nieuprawnionego użycia instrumentu płatniczego (Usługi PayU Express) lub nieuprawnionego dostępu do Usługi PayU Express Klient nie odpowiada za nieautoryzowane transakcje płatnicze, chyba że Klient doprowadził umyślnie do nieautoryzowanej transakcji.

#### **Art. 8 Odpowiedzialność PayU**

PayU ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w ustawie z dnia 19

sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, w tym w art. 144 i art. 146 tej ustawy.

#### **Art. 9 Prywatność i poufność**

1. Administratorem danych osobowych Klientów w rozumieniu RODO jest PayU.
2. Dane osobowe Klientów są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w celu:
  - świadczenia Usługi PayU Express na podstawie umowy o korzystanie z Usługi PayU Express, w tym dokumentowania wykonania tej usługi,
  - rozpatrywania reklamacji,
  - wypełnienia obowiązków prawnych ciążyących na PayU,
  - powiadamiania Klienta oraz Sklepu Internetowego o statusie realizacji Płatności.
3. W związku ze świadczeniem Usługi PayU Express PayU przetwarza następujące dane osobowe Klientów:
  - imię i nazwisko,
  - adres e-mail,
  - adres: ulicę i nr domu, kod pocztowy, miasto,
  - numer telefonu,
  - adres IP,
  - numer rachunku bankowego.
4. Podanie danych osobowych przez Klienta jest dobrowolne jednak jest niezbędne do świadczenia Usług a niepodanie tych danych może skutkować brakiem możliwości zarejestrowania się i korzystania z Usługi PayU Express.
5. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klientów określa Polityka Prywatności, której aktualna treść dostępna jest [tutaj](#)

#### **Art. 10 Blokada oraz zastrzeżenie elektronicznego instrumentu płatniczego**

1. Klient ma obowiązek niezwłocznego zgłoszenia blokady albo żądania zastrzeżenia możliwości korzystania z Usługi PayU Express w przypadku stwierdzenia nieautoryzowanej transakcji płatniczej bądź zdarzeń wskazanych w art. 7 ust. 1 pkt d

- Regulaminu, poprzez przesłanie stosownego zgłoszenia bezpośrednio do PayU lub do Banku.
2. Zgłoszenie wskazane w ust. 1 powinno zostać dokonane telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta PayU lub za pośrednictwem Banku zgodnie z kanałami komunikacji oferowanymi przez Bank (w szczególności drogą telefoniczną). Za moment przyjęcia przez PayU zgłoszenia żądania blokady albo zastrzeżenia możliwości korzystania z Usługi PayU Express uznaje się:
    - a. w przypadku zgłoszenia dokonanego telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta PayU – telefoniczne potwierdzenie przez pracownika Biura Obsługi Klienta PayU przyjęcia zgłoszenia,
    - b. w przypadku zgłoszenia dokonanego za pośrednictwem kanałów Banku - mailowe potwierdzenie przez PayU przyjęcia zgłoszenia wysłane na adres e-mail podany PayU przez Klienta w procesie rejestracji Konta PayU lub w trakcie obowiązywania umowy zawartej z PayU wskutek rejestracji.
  3. W wyjątkowych sytuacjach zgłoszenia nieprawidłowości związanych z korzystaniem z Usługi PayU Express (w tym zdarzeń wskazanych w art. 7 ust. 1 pkt d Regulaminu) może dokonać osoba trzecia, po udzieleniu informacji identyfikujących Klienta za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta PayU. Zgłoszenie, o którym mowa w zdaniu poprzednim jest równoznaczne z blokadą możliwości korzystania z Usługi PayU Express w całości do momentu dokonania zgłoszenia osobistego przez Klienta w sposób określony w ust. 2.
  4. Klient może zablokować możliwość korzystania z Usługi PayU Express, telefonicznie za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta PayU lub za pośrednictwem Banku, zgodnie z kanałami komunikacji oferowanymi przez Bank.
  5. PayU ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usługi PayU Express:
    - a. z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi PayU Express, w tym w przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Klienta przestępstwa w związku z uzyskaniem dostępu do Usługi PayU Express bądź korzystaniem z Usługi PayU Express niezgodnie z prawem,
    - b. w przypadku uzasadnionego podejrzenia nieuprawnionego korzystania z Usługi PayU Express lub umyślnego

doprowadzenia do nieautoryzowanej transakcji płatniczej, w tym w przypadku:

- zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że dostęp do Usługi PayU Express mógł zostać pozyskany przez osoby nieuprawnione, w tym zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że z Usługi PayU Express może korzystać osoba nieuprawniona,
  - podejrzenia popełnienia przestępstwa przez osoby trzecie związanego z korzystaniem z Usługi PayU Express, a w szczególności w przypadku wejścia przez osoby trzecie w posiadanie danych potrzebnych do zalogowania się do Konta PayU.
6. Klient zostanie powiadomiony przez PayU o zastrzeżeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z Usługi PayU Express na adres e-mail podany przez Klienta przy rejestracji Konta PayU lub w trakcie obowiązywania umowy zawartej z PayU wskutek rejestracji, bądź telefonicznie, chyba że przekazanie informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
  7. Zgłoszenie żądania zastrzeżenia możliwości korzystania z Usługi PayU Express jest nieodwołalne i oznacza jednocześnie wypowiedzenie umowy o korzystanie z Usługi PayU Express w trybie natychmiastowym.

#### **Art. 11 Reklamacje**

1. Klient może złożyć reklamację, jeżeli Usługa PayU Express nie została zrealizowana lub jest realizowana niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Klient ma także prawo do reklamacji transakcji dokonanych w ramach Usługi PayU Express, budzących uzasadnione wątpliwości co do prawidłowości ich przeprowadzenia.
2. Reklamację można złożyć w formie pisemnej na adres PayU, w formie elektronicznej, za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na w domenie payu.pl, telefonicznej lub za pośrednictwem kanałów komunikacji udostępnionych przez Bank. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Klienta, adres e-mail oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
3. Jeśli w momencie złożenia przez Klienta reklamacji możliwość korzystania z Usługi PayU Express nie jest zablokowana PayU

może zablokować możliwość korzystania z Usługi PayU Express, o ile zachodzą przesłanki określone w art. 10 ust. 5 niniejszego Regulaminu.

4. O ile przedmiot reklamacji wymaga przedłożenia dokumentów, do reklamacji powinny być dołączone stosowne dokumenty związane z przedmiotem reklamacji, np. kopie ewentualnych rachunków lub innego rodzaju dokumenty związane z transakcją.
5. W przypadku reklamacji transakcji dokonanych przez osoby nieuprawnione (np. wskutek kradzieży danych lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do Konta PayU lub Usługi PayU Express) PayU ma prawo zażądać złożenia oświadczenia w formie pisemnej dotyczącego okoliczności nieuprawnionego skorzystania z Usługi PayU Express.
6. W odniesieniu do reklamacji wymagających złożenia dokumentów, które w szczególności dotyczą transakcji mogących budzić podejrzenie popełnienia przestępstwa, PayU lub Bank mogą zażądać złożenia reklamacji w formie pisemnej.
7. W przypadku reklamacji transakcji dokonanych przez osoby nieuprawnione (np. wskutek kradzieży danych lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do Konta PayU lub Usługi PayU Express) wskazane jest również złożenie zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa organom ścigania i dołączenie do reklamacji otrzymanego dokumentu potwierdzającego złożenie zawiadomienia.
8. W przypadku składania reklamacji za pośrednictwem pełnomocnika konieczne jest załączenie stosownego pełnomocnictwa.
9. Jeżeli podane w zgłoszeniu reklamacyjnym dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, PayU zwraca się do składającego reklamację o uzupełnienie zgłoszenia we wskazanym zakresie w terminie 7 dni od dnia otrzymania prośby PayU. W trakcie trwania procesu rozpatrywania reklamacji PayU może także zwrócić się o dodatkowe wyjaśnienia, dokumenty lub weryfikację i pisemne potwierdzenie dokumentów reklamacyjnych zebranych w trakcie procesu rozpatrywania reklamacji.
10. Reklamacja złożona w Banku zostaje przekazana do PayU i podlega dalszemu rozpatrzeniu przez PayU.
11. Po analizie zgłoszenia reklamacyjnego oraz materiałów dostarczonych przez Klienta PayU:

- a. potwierdza zasadność reklamacji i informuje Klienta o pozytywnym rozpatrzeniu reklamacji,
  - b. potwierdza, że reklamacja jest niezasadna.
12. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez PayU pisemnie lub w formie elektronicznej lub za pośrednictwem Banku pisemnie lub w formie elektronicznej o ile Bank udostępni taką możliwość. Odpowiedź na reklamację jest wysyłana w formie elektronicznej, o ile Klient wyraził na to zgodę.
13. PayU rozpatruje reklamację w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa powyżej, termin rozpatrzenia reklamacji może ulec przedłużeniu o czas niezbędny do uzyskania odpowiednich informacji, o czym Klient zostanie poinformowany, przy czym maksymalny czas rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 35 dni roboczych.
14. Klient zobowiązany jest współdziałać z PayU w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii związanych z reklamacjami, w szczególności zobowiązany jest udzielać wszelkich niezbędnych informacji dotyczących transakcji, tytułem której nastąpiła reklamowana Płatność oraz na każde wezwanie PayU, w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania, dostarczyć PayU kopie dokumentów dotyczących realizacji transakcji, w ramach której Klient zrealizował Płatność dokonaną przelewem z wykorzystaniem Usługi PayU Express, w tym kopię potwierdzenia nabycia towaru lub usługi.
15. Klient może wnieść do organu sprawującego nadzór nad PayU skargę na jej działanie, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa. Organem sprawującym nadzór nad PayU jest Komisja Nadzoru Finansowego.

#### Art. 12 Korespondencja

1. Z zastrzeżeniem Art. 11 ust. 12 Regulaminu, korespondencja PayU i Klienta w zakresie Usługi PayU będzie odbywała się w formie elektronicznej, za pośrednictwem adresu e-mail podanego przez Klienta w Koncie PayU.
2. Wszelka komunikacja pomiędzy Klientem i PayU powinna odbywać się w języku polskim.

#### Art. 13 Postanowienia końcowe

1. Regulamin jest dostępny w domenie payu.pl.
2. Wszelkie spory związane z Usługą PayU Express będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne.
3. Klient ma prawo żądać udostępnienia mu postanowień niniejszego Regulaminu w postaci papierowej, na innym trwałym nośniku informacji lub pocztą elektroniczną. Stosowne żądanie Klient powinien złożyć w formie elektronicznej za pośrednictwem formularza kontaktowego dostępnego w domenie payu.pl lub telefonicznie w Biurze Obsługi Klienta PayU. W sposób opisany powyżej Klient może także żądać w każdym czasie udostępnienia informacji wymaganych na podstawie ustaw.
4. W kwestiach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie zastosowanie mają powszechnie obowiązujące przepisy prawa polskiego oraz postanowienia Regulaminu Konta PayU. W przypadku rozbieżności pomiędzy postanowieniami Regulaminu Konta PayU a postanowieniami niniejszego Regulaminu pierwszeństwo mają postanowienia niniejszego Regulaminu.
5. PayU informuje Klienta o proponowanych zmianach postanowień niniejszego Regulaminu nie później niż 2 miesiące przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Informacja zostanie przekazana na adres email Klienta oraz będzie opublikowana w domenie payu.pl w sposób umożliwiający jej utrwalanie oraz odtwarzanie przechowywanych danych w niezmienionej postaci lub w formie pisemnej (papierowej) - na żądanie złożone przez Klienta. Brak sprzeciwu Klienta wobec proponowanych zmian jest równoznaczny z wyrażeniem na nie zgody. Klient ma prawo, przed datą proponowanego wejścia w życie zmian, wypowiedzieć umowę o korzystanie z Usługi PayU Express ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia jakichkolwiek opłat. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia umowy o korzystanie z Usługi PayU Express, umowa ta wygasa z dniem poprzedzającym dzień wejścia w życie proponowanych zmian bez ponoszenia jakichkolwiek opłat.
6. Poza przypadkami określonymi w Regulaminie umożliwiającymi Klientowi wypowiedzenie umowy o korzystanie z Usługi PayU Express ze skutkiem natychmiastowym, Klient może wypowiedzieć tę umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącym 14 dni.

7. PayU może wypowiedzieć umowę o korzystanie z Usługi PayU Express z zachowaniem co najmniej dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.