

## **Załącznik nr 2 do Regulaminu Systemu Procedura reklamacji**

1. Akceptant ma obowiązek przyjmować od Klientów reklamacje dotyczące Płatności. Akceptant zobowiązany jest poinformować Klientów o trybie składania reklamacji. Reklamacje te Akceptant zobowiązany jest rozpatrzyć w pierwszej kolejności we własnym zakresie. W przypadku ustalenia, że przyczyny reklamacji nie leżą po stronie Akceptanta, a dotyczą nieprawidłowości w działaniu Systemu, Akceptant przekazuje reklamacje do PayU zgodnie z ust. 2.  
Wszystkie spory pomiędzy Akceptantem a Klientem dotyczące transakcji będą rozstrzygane pomiędzy Akceptantem a Klientem. W przypadku Płatności Kartą Płatniczą Akceptant powinien skierować Klienta do wydawcy jego Karty. PayU nie ponosi odpowiedzialności za spory wynikające z umowy zawartej pomiędzy Akceptantem a Klientem.
2. Akceptant może złożyć reklamację dotyczącą nieprawidłowości w działaniu Systemu w terminach, o których mowa w §9 ust 3 Regulaminu Systemu.
3. Reklamacja może zostać złożona w formie pisemnej na adres PayU lub elektronicznej na adres [help@payu.pl](mailto:help@payu.pl).
4. W zgłoszeniu reklamacyjnym muszą być zawarte co najmniej: powód reklamacji, określenie podmiotów uczestniczących w transakcji, data transakcji, reklamowana kwota oraz szczegółowy opis zdarzenia reklamacyjnego.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji PayU zwraca się do Akceptanta o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie. W takim przypadku termin rozstrzygnięcia reklamacji jest liczony od dnia dostarczenia przez Akceptanta brakujących informacji.
6. Termin rozstrzygnięcia reklamacji wynosi maksymalnie 15 Dni Roboczych od otrzymania reklamacji przez PayU.
7. 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 Akceptant zostanie poinformowany, przy czym maksymalny czas rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 35 Dni Roboczych.
8. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest:
  - a. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej – na adres korespondencyjny Akceptanta podany przy zawarciu Umowy;
  - b. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej – na adres mailowy Akceptanta podany przy zawarciu Umowy.
9. Akceptant zobowiązany jest współdziałać z PayU w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii związanych z przeprowadzanymi przez wydawców kart płatniczych reklamacjami, w szczególności zobowiązany jest udzielać wszelkich niezbędnych informacji dotyczących transakcji, tytułem której nastąpiła reklamowana płatność.
10. Akceptant udziela wyjaśnień oraz przekazuje wymagane dokumenty w terminie 5 dni kalendarzowych od wysłania przez PayU Komunikatu z wezwaniem do udzielenia wyjaśnień.
11. PayU ma prawo żądać w szczególności następujących dokumentów:

- a. informacje o szczegółach dokonania (realizacji) transakcji lub/i informacje o danych szczegółowych kupującego;
  - b. skan potwierdzenia odbioru towaru/realizacji usługi, z widocznym czytelnym podpisem Klienta (potwierdzenie nadania przesyłki, czy odbiór towaru z paczkomatu nie jest wystarczającym dokumentem do oddalenia reklamacji);
  - c. dla usług niematerialnych – wszelkie dowody, że nastąpiło doładowanie, wysyłka kuponu – logi systemowe, zrzuty z ekranu;
  - d. dodatkowe informacje (np. korespondencja między Akceptantem a Klientem, jeśli Klient wcześniej reklamował transakcję bezpośrednio u Akceptanta);
  - e. potwierdzenie dokonania zwrotu lub anulowania płatności;
  - f. inne, wyszczególnione w Komunikacie dokumenty.
12. Akceptant zobowiązany jest przechowywać te dokumenty przez okres co najmniej 24 miesięcy od daty realizacji transakcji.
13. Akceptant przesyła wymagane dokumenty drogą elektroniczną na adres mailowy help@payu.pl.
14. W przypadku rozstrzygnięcia reklamacji w ten sposób, iż Akceptantowi nie przysługuje zapłata za Płatność będącą przedmiotem reklamacji, która wcześniej została już zapłacona (w szczególności na skutek niedotrzymania przez Akceptanta terminu przekazania wymaganych dokumentów, o których mowa w ust. 11), Akceptant zobowiązany jest do zwrotu otrzymanej zapłaty w sposób, o którym mowa w §9 ust. 8. Regulaminu Systemu.