

Regulamin Usługi mTransfer mobilny

Art. 1 Definicje

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

1. **Akceptant** – podmiot, który uzyskał dostęp do usług świadczonych w serwisie internetowym dostępnym w domenie allegro.pl jako sprzedający towary, usługi lub prawa, w tym Allegro.pl sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu.
2. **Bank** – mBank S.A. z siedziba w Warszawie przy ul. Prostej 18, wpisany do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sadowego pod numerem KRS 0000025237, posiadający numer identyfikacji podatkowej NIP: 526-021-50-88, o wpłaconym w całości kapitale zakładowym, którego wysokość wg stanu na dzień 01.01.2020r. wynosi 169.401.468 zł, posiadający następujący adres do korespondencji: mBank S.A. Bankowość Detaliczna, skrytka pocztowa 2108, 90-959 Łódź 2 oraz adres poczty elektronicznej e-mail: kontakt@mbank.pl.
3. **Biuro Obsługi Klienta** - jednostka PayU świadcząca w Dni Robocze w godzinach 8:00-20:00 telefoniczną obsługę Klientów pod numerem tel. +48 61 628 45 05. Wszystkie rozmowy są rejestrowane (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora).
4. **Dzień Roboczy** – dzień inny niż sobota oraz dzień ustawowo wolny od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
5. **Elektroniczne Kanały Dostępu** – udostępnione przez Bank rozwiązania techniczne umożliwiające klientom Banku korzystanie z usług, w tym dostęp do Rachunków, przy użyciu urządzeń łączności i komunikacji przewodowej lub bezprzewodowej, w szczególności informatyczny system transakcyjny Banku dostępny po zalogowaniu na wskazanej przez Bank stronie internetowej oraz aplikacja mobilna Banku.
6. **Klient** – osoba fizyczna, posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych i będąca Użytkownikiem PayU, która zawarła z Bankiem umowę na korzystanie z usług bankowości elektronicznej oraz jest właścicielem/współwłaścicielem Rachunku oraz zawarła z PayU umowę o dokonywanie Płatności za pomocą Usługi mTransfer mobilny (umowę o korzystanie z Usługi mTransfer mobilny).
7. **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 mTransfer mobilny, na podstawie regulaminu dostępnego w domenie payu.pl.
8. **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, posiadającą numer NIP: 779-23-08-495, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 złotych w całości opłaconym.
9. **Płatność** – zapłata dokonywana przez Klienta na rzecz Akceptanta za pośrednictwem PayU przy wykorzystaniu Usługi mTransfer mobilny 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.
10. **Rachunek** - rachunek bankowy lub techniczny rachunek karty kredytowej prowadzony przez Bank, którego posiadaczem/współposiadaczem jest Użytkownik PayU, dla którego Bank dopuścił możliwość korzystania z Usługi mTransfer mobilny oraz w ciężar którego składane będą przez Klienta Zlecenia płatnicze w ramach Usługi.
11. **Regulamin** – treść niniejszego regulaminu.

12. **Regulamin Konta PayU** – regulamin usługi Konto PayU, dostępny [w domenie payu.pl](http://www.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. **Usługa mTransfer mobilny/Usługa** – 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.
16. **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.
17. **Zlecenie płatnicze** – oświadczenie Klienta skierowane do PayU, zawierające polecenie wykonania określonej Płatności, na podstawie którego PayU składa w Banku w imieniu Klienta jako jego pełnomocnik zlecenie obciążenia Rachunku kwotą Płatności oraz uznania tą kwotą rachunku bankowego PayU.

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 mTransfer mobilny.
2. Przystąpienie i korzystanie z Usługi mTransfer mobilny jest dobrowolne i nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego, a wszelkie czynności podejmowane przez PayU w związku z Usługą nie mają charakteru czynności bankowych w rozumieniu ustawy Prawo bankowe.
3. Podmiotem świadczącym Usługę mTransfer mobilny na rzecz Klientów jest PayU. PayU realizując Usługę 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 mTransfer mobilny jest łączne spełnienie następujących warunków:
 - a. posiadanie Konta PayU lub założenie Konta PayU przy składaniu oświadczenia w przedmiocie przystąpienia do Usługi,
 - b. dokonanie transakcji autoryzowanej przez Bank przy wykorzystaniu Rachunku na rzecz Użytkownika PayU, w ciężar którego składane będą przez Klienta późniejsze Zlecenia płatnicze w ramach Usługi mTransfer mobilny,
 - c. złożenie w Elektronicznych Kanałach Dostępu oświadczenia w przedmiocie przystąpienia do Usługi mTransfer mobilny ze wskazaniem Rachunku.
 - d. zapoznanie się, akceptacja treści niniejszego Regulaminu i udzielenie pełnomocnictwa dla PayU 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 mTransfer mobilny, Użytkownik PayU zleca PayU założenie Konta PayU i prowadzenie go na zasadach określonych w Regulaminie Konta PayU.



6. W celu korzystania z Usługi mTransfer mobilny 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 mTransfer mobilny jest udostępnianie Klientowi elektronicznego instrumentu płatniczego, wydanego Klientowi z chwilą zawarcia umowy o korzystanie z Usługi mTransfer mobilny 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.
2. PayU w ramach Usługi nie prowadzi dla Klienta rachunku płatniczego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
3. PayU w ramach realizacji Usługi przyjmuje od Klienta Zlecenia płatnicze dotyczące wskazanego uprzednio przez Klienta Rachunku, na ich podstawie składa w Banku, w imieniu Klienta jako jego pełnomocnik, zlecenie obciążenia Rachunku kwotą Płatności i uznania tą kwotą rachunku 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. PayU przetwarza dane Klienta uzyskane podczas rejestracji Konta PayU oraz w trakcie obowiązywania umowy zawartej z PayU wskutek rejestracji do Usługi. 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 w Koncie PayU.
2. Z chwilą łącznego spełnienia warunków określonych w art. 2 ust. 4 Regulaminu oraz zleceniu pierwszej płatności przy wykorzystaniu Usługi mTransfer mobilny dochodzi do zawarcia pomiędzy Użytkownikiem PayU a PayU umowy w języku polskim o korzystanie z Usługi mTransfer mobilny, 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).
3. Po zawarciu umowy o korzystanie z Usługi mTransfer mobilny Klient jest uprawniony do dodania do Usługi kolejnych Rachunków, których Klient jest właścicielem/współwłaścicielem.
4. Kolejne lub nowe rachunki zostaną każdorazowo dodane do Usługi mTransfer mobilny 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 mTransfer mobilny, z chwilą zlecenia pierwszej płatności dochodzi do zawarcia umowy o Usługę mTransfer mobilny.
5. Z momentem przystąpienia do Usługi mTransfer mobilny lub złożenia dyspozycji dodania do Usługi mTransfer mobilny kolejnego Rachunku, Klient udziela PayU pełnomocnictwa do składania w jego imieniu w Banku zleceń, które będą skutkować obciążeniem Rachunku i uznaniem rachunku bankowego PayU. Zlecenia złożone w Banku przez PayU w imieniu Klienta będą traktowane przez Bank jako złożone przez samego Klienta.
6. PayU zastrzega sobie możliwość odmowy wydania elektronicznego instrumentu płatniczego lub dodania kolejnego Rachunku, 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 mTransfer mobilny, bądź korzystaniem z usług świadczonych przez Bank lub z Usługi niezgodnie z prawem.
7. O dodaniu nowego albo odmowie dodania nowego Rachunku do Usługi PayU poinformuje Klienta odrębnym komunikatem w postaci wiadomości e-mail wskazany w Koncie PayU.

Art. 5 Dokonywanie indywidualnych transakcji

1. Klient, który spełnił wymagania określone w Regulaminie i zawarł z PayU umowę korzystanie z Usługi mTransfer mobilny może dokonywać w ramach Usługi Płatności.
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 mTransfer mobilny 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 Koncie 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 mTransfer mobilny nastąpiła w kontekście realizacji Płatności w tym konkretnym Sklepie Internetowym. W przypadku dodania do Usługi mTransfer mobilny kolejnych rachunków, dla tych Rachunków będzie obowiązywał tryb potwierdzenia zlecenia Płatności wskazany w zdaniu poprzednim. Aktualna lista Sklepów internetowych dla których dopuszczony jest ten tryb składania Zleceń płatniczych dostępna jest w domenie payu.pl oraz na stronie internetowej Banku, 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 mTransfer mobilny 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. W szczególności dodatkowa autoryzacja będzie wymagana dla Płatności przekraczających maksymalną kwotę jednorazowej płatności bez autoryzacji w Banku (Limit). O aktualnej wartości Limitu Klient informowany jest przez PayU poprzez wiadomość e-mail na adres wskazany w Koncie PayU oraz na stronach internetowych PayU oraz Banku. 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 z Usługi może korzystać wyłącznie jego uprawniony posiadacz, a więc osoba, która zawarła umowę z PayU. 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 Koncie PayU oraz przez Bank w formie określonej w umowie Rachunku, 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 przystąpienia do z Usługi mTransfer mobilny 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, na podstawie umów pomiędzy Klientem, a podmiotem umożliwiającym transmisję danych.

Art. 7 Obowiązki Klienta

1. Korzystając z Usługi mTransfer mobilny 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 (w tym danych do logowania do Sklepów Internetowych o jakich mowa w art. 5 ust. 3 pkt. c),
 - d) niezwłocznego zgłaszania PayU stwierdzenia utraty dostępu do Usługi, kradzieży danych umożliwiających dostęp do Usługi, przywłaszczenia tych danych albo nieuprawnionego dostępu do Usługi lub jej użycia przez osobę nieuprawnioną,
 - e) każdorazowego aktualizowania danych osobowych zapisanych w Koncie PayU.
2. Korzystając z Usługi mTransfer mobilny Klient nie może:
 - a) naruszać obowiązujących przepisów prawa,
 - b) korzystać z Usługi mTransfer mobilny 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 mTransfer mobilny,
 - 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 mTransfer mobilny w całości z zachowaniem 14 dniowego okresu wypowiedzenia za pośrednictwem Biura Obsługi Klienta lub odłączyć każdy z Rachunków 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 oznacza cofnięcie pełnomocnictwa udzielonego PayU, o którym mowa w art. 4 ust. 5 powyżej, w

części dotyczącej danego Rachunku. Odłączenie wszystkich Rachunków dodanych do Usługi mTransfer mobilny nie jest równoznaczne ze złożeniem oświadczenia o wypowiedzeniu umowy o korzystanie z Usługi.

4. Wydanie dyspozycji odłączenia Rachunku 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 w Koncie PayU.
5. Klient w ramach Usługi mTransfer mobilny 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 Usługi albo kradzieży danych umożliwiających Klientowi dostęp do Usługi, lub
 - b) przywłaszczenia danych umożliwiających Klientowi dostęp do Usługi lub nieuprawnionego jej użycia, 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 Usługi, kradzieży danych umożliwiających dostęp do Usługi, przywłaszczenia tych danych albo nieuprawnionego użycia lub dostępu do Usługi 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 na podstawie umowy o korzystanie z Usługi mTransfer mobilny, w tym dokumentowania wykonania tej usługi,
 - rozpatrywania reklamacji,
 - wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Operatorze,
 - powiadamiania Klienta oraz Sklepu Internetowego o statusie realizacji Płatności.
3. W związku ze świadczeniem Usług Operator 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.
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 w przypadku stwierdzenia nieautoryzowanej Płatności 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 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 w Koncie PayU.
3. W wyjątkowych sytuacjach zgłoszenia nieprawidłowości związanych z korzystaniem z Usługi mTransfer mobilny (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 w całości do momentu dokonania zgłoszenia osobistego przez Klienta w sposób określony w ust. 2.
4. PayU ma prawo do zablokowania możliwości korzystania z Usługi mTransfer mobilny:
 - a) z uzasadnionych przyczyn związanych z bezpieczeństwem świadczenia Usługi, w tym w przypadku zaistnienia uzasadnionego podejrzenia popełnienia przez Klienta przestępstwa w związku z uzyskaniem dostępu do Usługi bądź korzystaniem z Usługi niezgodnie z prawem,
 - b) w przypadku uzasadnionego podejrzenia nieuprawnionego korzystania z Usługi lub umyślnego doprowadzenia do nieautoryzowanej Płatności, w tym w przypadku:
 - zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że dostęp do Usługi mógł zostać pozyskany przez osoby nieuprawnione,
 - zaistnienia uzasadnionego podejrzenia, że z Usługi może korzystać osoba nieuprawniona,
 - podejrzenia popełnienia przestępstwa przez osoby trzecie związanego z korzystaniem z Usługi, a w szczególności w przypadku wejścia przez osoby trzecie w posiadanie danych potrzebnych do zalogowania się do Konta PayU lub Sklepu Internetowego o jakim mowa w art. 5 ust. 3 pkt. c.
5. Klient zostanie powiadomiony przez PayU o zastrzeżeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z Usługi mTransfer mobilny na adres e-mail podany przez Klienta w Koncie PayU, bądź telefonicznie, chyba że przekazanie informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.
6. Zgłoszenie żądania zastrzeżenia możliwości korzystania z Usługi jest nieodwołalne i oznacza jednocześnie wypowiedzenie umowy o korzystanie z Usługi w trybie natychmiastowym.

Art. 11 Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację, jeżeli Usługa nie została zrealizowana lub jest realizowana niezgodnie z postanowieniami niniejszego Regulaminu. Klient ma także prawo do reklamacji Płatności dokonanych w ramach Usługi, 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 lub telefonicznej w PayU. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Klienta, adres e-mail oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń. Reklamację można złożyć również w formie wymaganej przez Bank, za pośrednictwem udostępnionych kanałów komunikacji.

3. Jeśli w momencie złożenia przez Klienta reklamacji możliwość korzystania z Usługi nie jest zablokowana PayU może zablokować możliwość korzystania z Usługi, o ile zachodzą przesłanki określone w art. 10 ust. 4 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 Płatnością.
5. W przypadku reklamacji Płatności dokonanych przez osoby nieuprawnione (np. wskutek kradzieży danych lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do Konta PayU lub Usługi) PayU ma prawo zażądać złożenia oświadczenia w formie pisemnej dotyczącego okoliczności nieuprawnionego skorzystania z Usługi.
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 Płatności dokonanych przez osoby nieuprawnione (np. wskutek kradzieży danych lub uzyskania nieuprawnionego dostępu do Konta PayU lub Usługi) 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 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 reklamowanych Płatności, 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.
16. Jeżeli Klient nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji przekazanym przez PayU, wówczas Klient ma możliwość:
 - a. wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego, na zasadach określonych w ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 roku o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku Finansowego i o Rzeczniku Finansowym,
 - b. skorzystania z Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego:
https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny

- c. skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> wskazując jako pierwszy punkt kontaktu następujący adres PayU: help@payu.pl
- d. zwrócić się o pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta,
- e. wystąpienia z powództwem przeciwko PayU do sądu powszechnego właściwości ogólnej.

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 Konczie 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 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 e-mail 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 ze skutkiem natychmiastowym bez ponoszenia jakichkolwiek opłat. W przypadku, gdy Klient zgłosi sprzeciw, ale nie dokona wypowiedzenia umowy o korzystanie z Usługi, 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 ze skutkiem natychmiastowym, Klient może wypowiedzieć tę umowę z zachowaniem okresu wypowiedzenia wynoszącym 14 dni.
7. PayU może wypowiedzieć umowę o korzystanie z Usługi z zachowaniem co najmniej dwumiesięcznego okresu wypowiedzenia.