

## ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W PAYU

<b>Akceptant</b>	przedsiębiorca, który zawarł z PayU umowę o świadczenie usług płatniczych (akceptant w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych)
<b>Bank</b>	bank współpracujący z PayU przy obsłudze narzędzi umożliwiających dokonywanie Płatności w ramach Usługi PayU Express lub Usługi mTransfer mobilny oraz prowadzący na rzecz Klienta (na podstawie umowy z Klientem) rachunek bankowy wskazany przez Klienta w związku z korzystaniem z Usługi PayU Express lub Usługi mTransfer Mobilny. W przypadku Usługi mTransfer Mobilny jest to mBank S.A. z siedzibą w Warszawie
<b>Klient</b>	podmiot, który dokonuje zapłaty za towary lub usługi oferowane przez Akceptanta
<b>PayU</b>	PayU Spółka Akcyjna z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań -Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, numer NIP 7792308495, REGON 300523444, kapitał zakładowy 4 944000 PLN, kapitał wpłacony 4 944000 PLN, będąca dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
<b>Usługa PayU Express oraz Usługa mTransfer mobilny</b>	usługi świadczone przez PayU na rzecz Klienta we współpracy z Bankiem, polegająca na wydawaniu przez PayU elektronicznego instrumentu płatniczego umożliwiającego Klientowi składanie zleceń płatniczych oraz dokonywanie zapłaty Akceptantowi; usługa płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
<b>Transakcja/Płatność</b>	oznacza zapłatę przez Klienta należności na rzecz Akceptanta z wykorzystaniem usług świadczonych przez PayU

## Postanowienie ogólne

1. Klient może złożyć reklamację, jeżeli usługi zamówione w PayU nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami regulaminu danej usługi.
2. Reklamację można złożyć w formie:
  - a) pisemnej na adres PayU: ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań, lub
  - b) elektronicznej na adres e-mail: [help@payu.pl](mailto:help@payu.pl) lub
  - c) telefonicznej pod numerem telefonu: + 48 61 628 45 05 (połączenie płatne wg taryfy operatora, z którego usług korzysta Klient), od poniedziałku do piątku w godzinach od 8:00 do 20:00.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Klienta, adres e-mail oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń.
4. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, PayU zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie i terminie.
5. PayU rozpoznaje 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.
6. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez PayU pisemnie lub w formie elektronicznej, o ile Klient wyraził na to zgodę.
7. W związku z rozpatrywaniem reklamacji, celem wyjaśnienia wszelkich kwestii z wystawcami kart płatniczych, instytucjami finansowymi, a także organami nadzoru, PayU może zwrócić się do Klienta o przesłanie w terminie 7 dni od otrzymania takiego wezwania:
  - a) dodatkowych, niezbędnych informacji dotyczących transakcji, tytułem której nastąpiła reklamowana Płatność oraz
  - b) kopii dokumentów dotyczących realizacji transakcji, w ramach której Klient zrealizował Płatność dokonaną kartą płatniczą lub przelewem z wykorzystaniem Usługi, w tym: kopię potwierdzenia nabycia towaru lub usługi.

8. Jeżeli Klient nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji przekazanym przez PayU, wówczas ma możliwość:
- a) jeżeli Klient jest osobą fizyczną- 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](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](mailto:help@payu.pl)
  - d) jeśli Klient posiada status konsumenta- zwrócić się o pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta,
  - e) wystąpienia z powództwem przeciwko PayU do sądu powszechnego właściwości ogólnej.
9. Klient może wnieść do organu sprawującego nadzór nad PayU skargę na jej działanie. Organem sprawującym nadzór nad PayU jest Komisja Nadzoru Finansowego.
10. PayU nie jest stroną umowy pomiędzy Akceptantem a Klientem i nie rozpatruje reklamacji związanych z nieprawidłowym wykonaniem przez Akceptanta zobowiązania względem Klienta związanego z Transakcją.

### **Dodatkowe zasady obowiązujące w przypadku reklamacji składanych na podstawie Regulaminu Usługi PayU Express lub Regulaminu mTransfer mobilny**

1. Klient może złożyć reklamację, jeżeli Usługa PayU Express lub Usługa mTransfer mobilny nie została zrealizowana lub jest realizowana niezgodnie z postanowieniami regulaminów tych Usług. Klient ma także prawo do reklamacji transakcji dokonanych w ramach Usługi PayU Express lub Usługa mTransfer mobilny, 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](http://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 lub Usługa mTransfer mobilny, o ile zachodzą przesłanki określone w Regulaminach tych Usług..
  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 PayU ma prawo zażądać złożenia oświadczenia w formie pisemnej dotyczącego okoliczności nieuprawnionego skorzystania z Usługi PayU Express lub Usługi mTransfer mobilny.
  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 lub Usługi mTransfer Mobilny) 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. 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.

### **Dodatkowe zasady obowiązujące dla reklamacji składanych przez Akceptantów**

1. Jeśli Akceptant stwierdza nieprawidłowość w działaniu Systemu PayU lub nieprawidłowości dotyczące nieautoryzowanej, niezrealizowanej lub nienależycie zrealizowanej Transakcji, zobowiązany jest zgłosić PayU stwierdzone nieprawidłowości w terminie wskazanym w umowie zawartej z PayU.
2. PayU może samodzielnie zakwestionować Transakcję, jeśli stwierdzi istnienie przesłanek do złożenia przez Klienta reklamacji dotyczącej Transakcji. Uprawnienie to wygasa w terminie 13 miesięcy od dnia dokonania przez Klienta Transakcji.
3. PayU dokonuje weryfikacji, czy reklamacja Akceptanta spełnia wymogi określone przez umowę z Akceptantem. W ramach weryfikacji reklamacji PayU jest uprawniona do odrzucenia reklamacji z powodu niezachowania wymogów ze skutkiem wygaśnięcia roszczenia Akceptanta wobec PayU z tytułu szkód poniesionych przez Akceptanta spowodowanych nieprawidłowym działaniem systemu. Akceptant zobowiązany jest udzielić PayU wyjaśnień w sprawach reklamacyjnych związanych z obsługą Transakcji, zwłaszcza w przypadku zgłoszenia ich przez Klienta.
4. Akceptant udziela wyjaśnień oraz przekazuje wymagane dokumenty w terminie ustalonym w Umowie z PayU. Niedotrzymanie terminu, o którym mowa w zdaniu poprzednim, uniemożliwia podjęcie przez PayU procesu wyjaśniającego i skutkuje obciążeniem Akceptanta kwotą reklamowanej Transakcji.
5. Akceptant zobowiązany jest współdziałać z PayU w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii związanych z przeprowadzanymi przez Organizację płatnicze reklamacjami, w szczególności zobowiązany jest udzielać wszelkich niezbędnych informacji dotyczących Transakcji.
6. PayU ma prawo żądać w szczególności następujących dokumentów:
  - a) informacje o szczegółach dokonania (realizacji) Transakcji lub/i informacje o danych szczegółowych Klienta;

- b) skan potwierdzenia odbioru towaru/realizacji usługi, z widocznym czytelnym podpisem Klienta (potwierdzenie nadania przesyłki lub potwierdzenie odbioru 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 środków Klientowi lub anulowania płatności;
  - f) inne dokumenty, wyszczególnione w wezwaniu PayU.
7. Akceptant jest zobowiązany do przechowywania dokumentów potwierdzających spełnienie świadczenia objętego Transakcją przez okres co najmniej 24 miesiące od daty wykonania umowy zawartej przez Akceptanta z Klientem. Obowiązek, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym wiąże Akceptanta również po rozwiązaniu Umowy. Niezależnie od powyższego, przez cały okres obowiązywania umowy pomiędzy Akceptantem a PayU, a także przez okres 3 lat po jej rozwiązaniu, PayU może w każdym czasie wezwać Akceptanta do potwierdzenia spełnienia na rzecz Klienta świadczenia objętego Transakcją.
8. W przypadku rozstrzygnięcia reklamacji w ten sposób, iż Akceptantowi należy się zapłata w ramach Transakcji będącej przedmiotem reklamacji, która to Transakcja wcześniej nie została wypłacona Akceptantowi, udostępnienie kwoty Transakcji następuje niezwłocznie.
9. W przypadku rozstrzygnięcia reklamacji w ten sposób, iż Akceptantowi nie przysługuje zapłata w ramach Transakcji będącej przedmiotem reklamacji, która to Transakcja wcześniej została już wypłacona Akceptantowi, Akceptant zobowiązuje się, w zależności od wskazania zamieszczonego w rozstrzygnięciu reklamacji:
- a) zwrócić PayU otrzymaną środki w terminie ustalonym w umowie zawartej z PayU liczoną od dnia zakomunikowania przez PayU rozstrzygnięcia w przedmiocie reklamacji - zwrot nastąpi poprzez potrącenie należności przez PayU lub inny sposób wskazany przez PayU,
  - b) zwrócić otrzymaną kwotę innej osobie wskazanej w rozstrzygnięciu reklamacji i w sposób określony w tym rozstrzygnięciu.

Zwrot otrzymanej przez Akceptanta kwoty następuje w wysokości wynikającej z rozstrzygnięcia reklamacji oraz niezależnie od tego, czy rozstrzygnięcie reklamacji zostało dokonane przez PayU czy

Organizację płatniczą. Powyższe zobowiązanie, nie wygasa nawet w przypadku rozwiązania umowy pomiędzy Akceptantem a PayU.

10. Zakończony proces reklamacyjny może zostać wznowiony, a rozstrzygnięcie zmienione w razie ujawnienia nowych okoliczności mających wpływ na rozstrzygnięcie reklamacji.
11. Jeżeli Akceptant nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji przekazanym przez PayU, wówczas ma możliwość:
  - a) jeżeli Akceptant jest osobą fizyczną- 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](https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny)
  - c) wystąpienia z powództwem przeciwko PayU do sądu powszechnego właściwości ogólnej.
12. Akceptant 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.
13. Odpowiedź na reklamację wysłana 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 Partnera podany w umowie pomiędzy Akceptantem a PayU.
14. 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.