

REGULAMIN USŁUGI POŚREDNICTWA KREDYTOWEGO PAYU

Spis treści

Art. 1 Postanowienia ogólne	2
Art. 2 Definicje	2
Art. 3 Przedmiot Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU	4
Art. 4 Warunki techniczne świadczenia Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU	4
Art. 5 Zasady Rejestracji	5
Art. 6 Ogólne zasady świadczenia Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU	5
Art. 6 Opłaty	7
Art. 7 Rozwiązanie Umowy	7
Art. 8 Zaprzestanie świadczenia Usług	8
Art. 9 Odpowiedzialność PayU	8
Art. 10 Prywatność i poufność	8
Art. 11 Reklamacje	10
Art. 12 Zmiany Regulaminu	12
Art. 13 Kontakt z PayU	12
Art. 14 Postanowienia końcowe	13
Załącznik nr 1	14
WZÓR FORMULARZA Odstąpienia od umowy	14

Art. 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów polskiego prawa i określa zakres i zasady świadczenia Usługi Pośrednictwa Kredytowego PayU na rzecz Użytkowników przez PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego 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 7 789 000 złotych w całości opłaconym, która jest krajową instytucją płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012 oraz jest pośrednikiem kredytowym wpisanym do rejestru prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RPK006833.
2. Usługa Pośrednictwa Kredytowego PayU jest usługą świadczoną drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2022 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
3. Treść Regulaminu dostępna jest na stronie internetowej payu.pl w sposób umożliwiający jej utrwalanie oraz odtwarzanie przechowywanych danych w niezmienionej postaci.

Art. 2 Definicje

Zwroty i wyrażenia użyte w niniejszym Regulaminie posiadają następujące znaczenie:

1. **Akceptant/Sklep Internetowy** – sklep internetowy lub internetowa platforma handlowa, a także podmiot prowadzący sklep lub platformę handlową oraz podmiot oferujący swoje towary i usługi za pośrednictwem platformy handlowej, który współpracuje z PayU i który umożliwia Użytkownikowi dokonywanie zapłaty za nabywane towary lub usługi przy wykorzystaniu usług świadczonych przez PayU.
2. **Biuro Obsługi Klienta** – jednostka PayU świadcząca w Dni Robocze w godzinach 8:00-20:00 telefoniczną obsługę Użytkowników pod numerem tel. +48 61 628 45 05. Wszystkie rozmowy są rejestrowane ze względów bezpieczeństwa i jakości świadczonych usług (opłata za minutę połączenia zgodnie z taryfą danego operatora). Kontakt z Biurem Obsługi Klienta możliwy jest także za pomocą formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej <https://poland.payu.com/pomoc/>.
3. **Dzień Roboczy** – dzień inny niż sobota lub niedziela lub dzień ustawowo wolny od pracy na

terenie Rzeczypospolitej Polskiej.

4. **Organizacja Finansująca** - podmiot współpracujący z PayU, udzielający Kredytu w związku z pozytywnie rozpatrzonym Wnioskiem oraz na podstawie umowy zawieranej bezpośrednio z Użytkownikiem. Lista aktualnych Organizacji Finansujących znajduje się [tutaj](#).
5. **PayU/Operator płatności** – PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, której wszystkie dane wskazane są w art. 1 Regulaminu.
6. **Płatność** – zapłata dokonywana przez Użytkownika na rzecz Akceptanta za pośrednictwem PayU przy wykorzystaniu środków pochodzących z Kredytu w celu wykonania zobowiązania pieniężnego, powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Użytkownikiem a Akceptantem.
7. **Kredyt** – kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim, oferowany Użytkownikom przez Organizację Finansującą, za pośrednictwem PayU. Kredyt udzielany jest na podstawie odrębnej umowy zawieranej bezpośrednio przez Użytkownika i Organizację Finansującą, w ramach której:
 - a) Organizacja Finansująca zobowiązuje się do zapewnienia określonej kwoty pieniężnej, celem sfinalizowania Płatności,
 - b) zostały określone warunki zwrotu przez Użytkownika otrzymanej kwoty oraz ewentualne odsetki.
8. **Regulamin** – niniejszy Regulamin Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU.
9. **Rejestracja** – procedura wnioskowania o zawarcie umowy o świadczenie Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU, określona w Regulaminie.
10. **Usługi Pośrednictwa Kredytowego PayU** – usługi świadczone przez PayU na rzecz Użytkownika, opisane w art. 3 Regulaminu.
11. **Ustawa o usługach płatniczych** – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
12. **Ustawa o kredycie konsumenckim** – ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.
13. **Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną** – ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną.
14. **Użytkownik** – podmiot, który spełnia warunki Regulaminu i dokonał Rejestracji.
15. **Wniosek** – wniosek o udzielenie Kredytu udostępniony przez PayU w ramach Usługi Pośrednictwa Kredytowego, składający się z szeregu pól do uzupełnienia przez Użytkownika w szczególności celem:
 - a) przekazania Organizacji Finansującej informacji niezbędnych do zbadania zdolności kredytowej Użytkownika,
 - b) zawarcia umowy Kredytu.

Art. 3 Przedmiot Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU

1. Usługi Pośrednictwa Kredytowego PayU polegają na:
 - a) umożliwieniu składania Wniosków za pośrednictwem PayU do Organizacji Finansujących współpracujących z PayU,
 - b) zapamiętaniu danych z ostatniego Wniosku celem ułatwienia składania kolejnych Wniosków w przyszłości,
 - c) przedstawieniu Użytkownikowi oferty Kredytu przygotowanej przez wybrane Organizacje Finansujące,
 - d) umożliwienie Użytkownikowi zawarcia umowy produktów kredytowych oferowanych przez wybranych Partnerów przy użyciu funkcjonalności udostępnionych bezpośrednio przez PayU.
2. Użytkownik może korzystać z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU w jednym z dwóch wariantów opisanych poniżej, których dostępność jest uzależniona od charakteru współpracy pomiędzy PayU a Akceptantem:
 - a) celem dokonania Płatności za towary lub usługi nabyte od Akceptanta, w takim przypadku PayU, na podstawie dyspozycji Użytkownika złożonej Organizacji Finansującej, przekazuje środki pochodzące z Kredytu do Akceptanta,
 - b) celem sfinansowania zakupu towarów lub usług nabywanych od Akceptanta, z wykorzystaniem środków pochodzących z Kredytu, które zostały przekazane przez Organizację Finansującą bezpośrednio na rachunek bankowy wskazany przez Użytkownika.
3. W związku ze składaniem Wniosku PayU przekazuje Użytkownikowi wymagane prawem informacje dotyczące Kredytu i zasad przetwarzania danych osobowych, a także odbiera od Użytkownika niezbędne zgody i akceptacje.

Art. 4 Warunki techniczne świadczenia Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU

W celu korzystania z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU niezbędne jest:

- a) posiadanie komputera lub urządzenia mobilnego (np. smartfon, tablet) z dostępem do sieci Internet;
- b) zainstalowania na komputerze lub urządzeniu mobilnym przeglądarki internetowej z

włączoną obsługą plików „Cookies”.

Art. 5 Zasady Rejestracji

1. Użytkownikami mogą być osoby fizyczne, które posiadają pełną zdolność do czynności prawnych.
2. Użytkownik może uzupełniać i składać Wnioski wyłącznie we własnym imieniu.
3. Warunkiem korzystania z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU jest zapoznanie się z Regulaminem i akceptacja jego treści.
4. Rejestracji do Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU można dokonać poprzez:
 - a) wypełnienie Wniosku dostępnego podczas dokonywania zakupów w wybranych Sklepach Internetowych, po wybraniu metody płatności z wykorzystaniem Kredytu, albo
 - b) wypełnienie Wniosku udostępnianego w wybranych Sklepach Internetowych.
- c) Do zawarcia Umowy o świadczenie Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU pomiędzy Użytkownikiem a PayU dochodzi z chwilą akceptacji Regulaminu i zatwierdzenia pierwszego Wniosku lub z chwilą akceptacji Regulaminu i zatwierdzenia przejścia na stronę internetową prowadzoną przez Organizację Finansującą celem złożenia tam Wniosku.

Art. 6 Ogólne zasady świadczenia Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU

1. W ramach Usługi Pośrednictwa Kredytowego PayU świadczy usługi pośrednictwa kredytowego w rozumieniu ustawy o kredycie konsumenckim.
2. PayU została wpisana do rejestru pośredników kredytu konsumenckiego prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RPK006833.
3. PayU jest podmiotem pośredniczącym pomiędzy Użytkownikiem a Organizacją Finansującą. PayU współpracuje z Organizacjami Finansującymi na podstawie odrębnych umów.
4. Jako pośrednik kredytowy PayU jest umocowana przez Organizację Finansującą do następujących czynności:
 - a) wykonywania prawem wymaganych obowiązków informacyjnych o Kredycie i udostępniania Wniosku Użytkownikom,
 - b) wykonywania czynności dla umożliwienia Użytkownikowi złożenia Wniosku o Kredyt i przekazania go następnie Organizacji Finansującej celem rozpatrzenia.

5. Językiem, w którym PayU porozumiewa się z Użytkownikami w zakresie Usługi Pośrednictwa Kredytowego PayU jest język polski. W tym języku sformułowane są wszystkie dokumenty kształtujące relacje pomiędzy Użytkownikami a PayU.
6. Wszelką korespondencję Użytkownika adresowaną do PayU należy kierować w formie pisemnej na adres pocztowy PayU lub w formie elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej <https://poland.payu.com/pomoc/>.
7. PayU jest uprawniona do przekazania Wniosku więcej niż jednej Organizacji Finansującej, aby umożliwić i zwiększyć szanse Użytkownika na uzyskanie Kredytu.
8. Kredyt udzielany jest na podstawie pozytywnie rozpatrzonego Wniosku przez Organizację Finansującą.
9. Umowa o Kredyt zostaje zawarta bezpośrednio pomiędzy Użytkownikiem a jedną z Organizacji Finansujących.
10. Organizacją Finansującą uprawniona jest do zaproponowania Użytkownikowi innych warunków Kredytu niż te, o które wnioskował Użytkownik, jeśli wynika to z badania zdolności kredytowej.
11. Przyznanie Kredytu uzależnione jest od pozytywnej oceny zdolności kredytowej Użytkownika przez Organizację Finansującą. Przyznanie Kredytu uzależnione jest od akceptacji przez Użytkownika ostatecznych warunków zaproponowanych przez Organizację Finansującą.
12. Ponadto, w przypadku gdy przewiduje to zakres współpracy z Akceptantem, PayU obsługuje Płatność celem przekazania środków pochodzących z umowy o Kredyt od Użytkownika do Akceptanta, z którym Użytkownik zawarł transakcję finansowaną środkami pochodzącymi z Kredytu. Realizacja ww. Płatności odbywa się na podstawie dyspozycji Użytkownika wydawanej na podstawie umowy Kredytu z Organizacją Finansującą i jest realizowana na podstawie regulaminu pojedynczej transakcji PayU, którego aktualna treść znajduje się [tutaj](#).
13. Użytkownik zobowiązany jest stosować się do obowiązujących przepisów prawa, zasad postępowania i procedur wyznaczonych przez PayU oraz zasad określonych przez Organizację Finansującą, w celu zapewnienia przestrzegania przepisów prawa.
14. Korzystając z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU Użytkownik zobowiązany jest do przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu.
15. Ponadto, korzystając z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU Użytkownik nie może:
 - a) naruszać obowiązujących przepisów prawa,
 - b) dostarczać treści bezprawnych,
 - c) korzystać z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU w sposób sprzeczny lub niewłaściwy

- z jej celem, w szczególności niedozwolone jest działanie o charakterze naruszającym lub obchodzącym normy prawne,
- d) dopuszczać się działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać świadczenie Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU,
 - e) 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.

Art. 6 Oplaty

1. PayU nie pobiera od Użytkownika opłat z tytułu korzystania z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU.
2. Użytkownik zobowiązany jest do ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem przez Użytkownika z Pośrednictwa Kredytowego PayU.
3. Użytkownik zobowiązany jest do ponoszenia kosztów na rzecz Partnerów, które wynikają z zawartych umów o Kredyt.

Art. 7 Rozwiązanie Umowy

1. Umowa o świadczenie Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Użytkownik może w każdym czasie wypowiedzieć Umowę o świadczenie Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU poprzez kontakt z Biurem Obsługi Klienta.
3. Użytkownikowi będącemu konsumentem przysługuje prawo odstąpienia od Umowy o świadczenie Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia. Celem uniknięcia wątpliwości, rozwiązanie Umowy o świadczenie Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU nie stanowi rozwiązania Umów o Kredyt z Partnerem. W tym zakresie Użytkownik powinien kontaktować się bezpośrednio z Organizacją Finansującą.
4. Odstąpienie jest możliwe poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie elektronicznej lub na piśmie (do zachowania terminu wystarczy wysłanie pisma przed jego upływem). Wzór oświadczenia o odstąpieniu stanowi Załącznik nr 1 do Regulaminu.

Art. 8 Zaprzestanie świadczenia Usług

1. PayU zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU na rzecz Użytkownika poprzez zablokowanie dostępu do Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU, w przypadku, gdy działania Użytkownika naruszać będą przepisy prawa lub niniejszy Regulamin.
2. Użytkownik zostanie powiadomiony przez PayU o zastrzeżeniu lub zablokowaniu możliwości korzystania z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU oraz i ich przyczynach na adres e-mail podany podczas Rejestracji, chyba że przekazanie informacji byłoby nieuzasadnione ze względów bezpieczeństwa lub zabronione na mocy bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Art. 9 Odpowiedzialność PayU

1. PayU ponosi odpowiedzialność na zasadach i w granicach przewidzianych w przepisach prawa.
2. PayU nie ponosi odpowiedzialności w szczególności za następstwa podjętych przez Użytkowników działań stanowiących naruszenie postanowień Regulaminu bądź przepisów prawa, jak również za prawdziwość i rzetelność podawanych przez Użytkowników informacji.
3. PayU nie jest stroną umów między Użytkownikiem a Akceptantem czy Organizacją Finansującą i nie odpowiada za wykonanie zawartych z tymi podmiotami umów oraz ich ważność.

Art. 10 Prywatność i poufność

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników w rozumieniu Rozporządzenia 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) jest PayU.
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez PayU zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa w celu:
 - Rejestracji do Usługi Pośrednictwa Kredytowego PayU,
 - świadczenia Usługi Pośrednictwa Kredytowego PayU i dokumentowania jej wykonania,

- przyjęcia i przekazania Wniosku do Organizacji Finansującej,
 - analizy Wniosku celem ustalenia kolejności przekazywania go poszczególnym Organizacjom Finansującym,
 - rozpatrywania reklamacji,
 - wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na Operatorze.
3. W związku ze świadczeniem Usług Operator przetwarza następujące dane osobowe Użytkowników:
- a) dane określające tożsamość: imię i nazwisko, imiona rodziców, nazwisko panieńskie matki, PESEL, datę urodzenia, numer, seria oraz termin ważności dowodu osobistego, nr rachunku bankowego do przelewu weryfikacyjnego
 - b) dane kontaktowe: numer telefonu, adres zamieszkania, adres korespondencyjny, adres e-mail
 - c) dane demograficzne, np. stan cywilny, wykształcenie
 - d) dane dotyczące zatrudnienia: miejsce, termin i forma zatrudnienia, dane pracodawcy
 - e) dane finansowe – dochody, zobowiązania, liczba osób na utrzymaniu
 - f) dane dotyczące płatności: kwota płatności, opis zakupionych towarów (w tym nazwa, ilość, cena, cena dostawy, kategoria towaru lub usługi),
 - g) dane dot. historii płatności dokonywanych za pośrednictwem PayU z ostatnich 24 miesięcy (obejmujące takie dane jak ilość, rodzaj, data, wartość, zakres, urządzenie, z którego wykonano płatność, numery rachunków bankowych użytych w ramach płatności, poprzednie wnioski kredytowego składane za pośrednictwem PayU tj. dane na temat składanego wniosku kredytowego oraz czy został on przyjęty przez kredytodawcę), ilości instrumentów płatniczych, które Klient przechowywał w PayU oraz terminu, od którego je przechowywał,
 - h) informacje o zgodach i oświadczeniach udzielonych w procesie wnioskowania o kredyt,
 - i) dane techniczne: adres IP, dane logowania, unikalny identyfikator użytkownika, zainstalowana wersja oprogramowania.
4. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne jednak jest niezbędne do świadczenia Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU, a niepodanie tych danych może skutkować brakiem możliwości zarejestrowania się i korzystania z tej Usługi.
5. Ponadto dane osobowe Użytkownika, za jego uprzednią zgodą, takie jak: imię, nazwisko, adres e-mail, adres, kwota Płatności, opis zakupionych towarów (w tym nazwa, ilość, cena, cena dostawy, kategoria towaru lub usługi), numer telefonu, adres IP, historia płatności

dokonywanych za pośrednictwem PayU z ostatnich 24 miesięcy (obejmującej takie dane jak ilość, rodzaj, data, wartość, zakres, urządzenie, z którego wykonano płatność, numery rachunków bankowych użytych w ramach płatności poprzednie wnioski kredytowe składane za pośrednictwem PayU tj. dane na temat składanego wniosku kredytowego oraz czy został on przyjęty przez kredytodawcę), ilości instrumentów płatniczych, które Użytkownik przechowywał w PayU oraz terminu, od którego je przechowywał, mogą zostać przekazane do Organizacji Finansujących celem przygotowania oferty Kredytu, przeprowadzania i udoskonalania ocen zdolności kredytowej tak aby w przyszłości móc zaoferować Użytkownikowi lepsze i bardziej dostosowane warunki, aby poprawiać skuteczność produktów Organizacji Finansujących, lepiej identyfikować i zatrzymywać dobrych klientów oraz poprawiać relacje z klientami, aby wcześniej zrozumieć czego klienci oczekują oraz w jaki sposób spełnić ich oczekiwania.

6. Identyfikacja Użytkownika przy korzystaniu z Usług Pośrednictwa Kredytowego następuje na podstawie adresu e-mail Użytkownika podanego podczas Rejestracji oraz w przypadku inicjowania Wniosku za pośrednictwem Sklepu Internetowego odbywa się za pomocą unikalnych identyfikatorów zweryfikowanych Użytkowników.
7. W celu prawidłowej identyfikacji Użytkownika PayU oraz jego ochrony przed kradzieżą tożsamości, może poprosić Użytkownika o dodatkową weryfikację SMS lub zweryfikować urządzenie z jakiego składany jest Wniosek.
8. Za uprzednią zgodą Użytkownika PayU może kontaktować się z Użytkownikiem telefonicznie lub drogą elektroniczną w związku z korzystaniem z Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU np. celem identyfikacji Użytkownika, przeprowadzenia ankiety dotyczącej Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU. Rozmowy telefoniczne mogą być nagrywane, o czym Użytkownik zostanie poinformowany przez rozpoczęciem rozmowy.
9. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Użytkowników określa Polityka Prywatności, której aktualna treść dostępna jest [tutaj](#).

Art. 11 Reklamacje

1. Użytkownik może złożyć reklamację, jeżeli Usługi Pośrednictwa Kredytowego PayU nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu. Użytkownik ma także prawo do reklamacji transakcji dokonanych w ramach Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU, budzących uzasadnione wątpliwości co do prawidłowości

ich przeprowadzenia.

2. Reklamację można złożyć:
 - a) w formie pisemnej na adres PayU,
 - b) w formie elektronicznej, za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się na stronie <https://poland.payu.com/pomoc/>,
 - c) telefonicznie pod numerem telefonu: + 48 61 628 45 05.
3. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko Użytkownika, adres pocztowy, adres e-mail oraz opis zgłaszanych zastrzeżeń. Użytkownik nie musi podawać swojego adresu pocztowego, jeżeliłoży wniosek o dostarczenie mu odpowiedzi na reklamację pocztą elektroniczną. 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.
4. Jeżeli podane w zgłoszeniu reklamacyjnym dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji PayU zwraca się do składającego reklamację o uzupełnienie zgłoszenia w zakresie wskazanym przez 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.
5. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest do Użytkownika na jego adres pocztowy podany w reklamacji, chyba że Użytkownik złoży wniosek o przesłanie odpowiedzi na jego adres e-mail przypisany do Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU.
6. 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 Użytkownik zostanie poinformowany, przy czym maksymalny czas rozpatrzenia reklamacji nie może przekroczyć 35 Dni Roboczych. Jeżeli Użytkownik nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji przekazanym przez PayU, wówczas Użytkownik ma możliwość:
 - a) wystąpienia z wnioskiem o rozpatrzenie sprawy przez Rzecznika Finansowego,
 - b) wniesienia skargi na decyzję PayU do właściwego organu nadzoru, którym jest Komisja Nadzoru Finansowego (KNF),
 - c) wystąpienia z powództwem przeciwko PayU do sądu powszechnego właściwości ogólnej.

7. Użytkownik 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 Zmiany Regulaminu

1. Niniejszy Regulamin jest dostępny dla każdego Użytkownika w domenie payu.pl w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie oraz utrwalanie w drodze elektronicznej.
2. PayU zastrzega sobie prawo do zmiany postanowień Regulaminu z następujących ważnych przyczyn:
 - a) wydania przez sąd powszechny orzeczenia lub wydania przez organ państwowy decyzji skutkującej koniecznością zmiany Regulaminu,
 - b) zmiany przepisów prawnych mających wpływ na działalność prowadzoną przez PayU,
 - c) poprawy przez PayU bezpieczeństwa, funkcjonalności lub poziomu ochrony danych osobowych,
 - d) rozszerzenia bądź ulepszenia funkcjonalności usług lub rezygnacji z udostępniania niektórych,
 - e) wprowadzenia nowych funkcjonalności w ramach wykonywania usług.
3. PayU poinformuje Użytkownika o ewentualnych zmianach postanowień Regulaminu w zakresie Umowy o Usługi Płatnicze nie później niż 14 dni przed proponowaną datą ich wejścia w życie. Informacja przekazana zostanie na stronie internetowej w domenie payu.pl, w sposób umożliwiający jej utrwalanie oraz odtwarzanie przechowywanych danych w niezmienionej postaci, a także za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej na adres przypisany do Użytkownika w ramach Usług Pośrednictwa Kredytowego PayU.

Art. 13 Kontakt z PayU

Użytkownik może kontaktować się z PayU w sprawie usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu w formie:

- a) pisemnej na adres: 60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 186,
- b) formularza kontaktowego dostępnego na stronie internetowej
<https://poland.payu.com/pomoc/>
- c) telefonicznej, pod numerem telefonu: + 48 61 628 45 05.

Art. 14 Postanowienia końcowe

1. Wszelkie spory mogą być rozstrzygane przez właściwe sądy powszechne.
2. W kwestiach nieuregulowanych Regulaminem stosuje się obowiązujące przepisy prawa polskiego.
3. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.

Załącznik nr 1

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

(formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

PayU S.A.

ul. Grunwaldzka 186

60-166 Poznań

Nr faxu: + 48 61 628 45 05

Formularz kontaktowy dostępny jest na stronie internetowej pod adresem:
<https://poland.payu.com/pomoc/>

Ja/My^(*) _____ niniejszym informuję/informujemy^(*) o moim/naszym
odstąpieniu od umowy sprzedaży następujących rzeczy^(*) umowy dostawy następujących rzeczy^(*)
umowy o dzieło polegającej na wykonaniu następujących rzeczy^(*)/o świadczenie następującej usługi^(*)
_____.

Data zawarcia umowy^(*)/odbioru^(*) _____

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres konsumenta(-ów):

Podpis konsumenta(-ów) (o ile jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Data: _____

(*) niepotrzebne skreślić