

Oświadczenie o dostępności

Zaangażowanie w dostępność

W PayU, kierujemy się wizją "świata bez barier finansowych, w którym każdy może prosperować", wspieraną misją stworzenia bezpiecznego i zaufanego ekosystemu płatności, dostępnego dla wszystkich.

Z uwagi na nasze zaangażowanie w inkluzywność, dostępność cyfrowa jest dla nas kluczowa – dlatego deklaracja dostępności stanowi integralną część naszych działań, które mają zapewnić równe i pełne wykorzystanie naszych zasobów przez wszystkich odbiorców.

PayU S.A. zobowiązuje się zapewnić dostępność swojej strony internetowej zgodnie z przepisami ustawy z dnia 26 kwietnia 2024 r. o zapewnianiu spełniania wymagań dostępności niektórych produktów i usług przez podmioty gospodarcze (Dz.U. 2024.73) z dnia 15.05.2024 r.) (dalej: „Ustawa”).

Oświadczenie w sprawie dostępności ma zastosowanie do modułu płatności PayU umożliwiającego dokonywanie transakcji internetowych w serwisach e-commerce (dalej: „Moduł płatności PayU” lub „Serwis internetowy”).

Data powstania serwisu internetowego: 02.2016 (moduł płatności), 05.2020 (moduł kredytowy).

Data ostatniej aktualizacji związanej z poprawą dostępnością: regularnie wprowadzamy zmiany i aktualizacje, które poprawiają dostępność modułu płatności PayU.

Stan dostępności cyfrowej

Moduł płatności PayU spełnia lub częściowo spełnia kryteria WCAG 2.1 na poziomie A i AA, m.in.:

- Działa zarówno w wersji desktop jak i mobile i dopasowuje się do tych urządzeń bez utraty czytelności.
- Treści są dostępne w orientacji poziomej i pionowej.
- Wspieramy działanie narzędzi do powiększania tekstu z zachowaniem niezbędnych odstępów.
- Zastosowaliśmy nawigację za pomocą gestów dotykowych w taki sposób, aby nie wykluczać osób z ograniczeniami motorycznymi.

- Umożliwiamy poruszanie się za pomocą klawiatury oraz czytników ekranu - nagłówki w dużej mierze trafnie opisują treści a składnia HTML ułatwia poruszanie się po module płatności PayU.
- Przygotowaliśmy wiele ścieżek dotarcia do poszczególnych elementów serwisu internetowego.
- Budujemy nasze instrukcje w sposób, który nie opiera się wyłącznie na kolorze.
- Unikamy stosowania elementów, które wymagają najechania kursorem.
- W dużym stopniu utrzymujemy spójność naszych komponentów, aby ułatwić przewidywanie jak poruszać się po serwisie internetowym.

Elementy serwisu internetowego niezależne od PayU

- W przypadku korzystania z klawiatury ekranowej systemu macOS w przeglądarce Google Chrome występują znane problemy z obsługą natywnych elementów formularzy, co może uniemożliwiać ich rozwinięcie i wybór opcji (pole select).
- W procesie składania wniosku kredytowego po wypełnieniu formularza naciśnięcie klawisza Enter powoduje automatyczne przejście do następnego kroku. Funkcja ta może stanowić trudność dla niektórych użytkowników korzystających z klawiatury lub czytników ekranu, jeżeli oczekują, że Enter zatwierdzi pole, a nie całość formularza.
- Interfejsy widoczne po przekierowaniu na strony banków, BLIK, PayPo, Twisto, Klarna, PragmaPay oraz widżety Google Pay oraz Apple Pay, nie są częścią modułu płatności PayU i ich dostępność nie zależy od nas.
- Proces płatności Visa Mobile zawiera ograniczenia czasowe na potwierdzenie transakcji po stronie użytkownika, wynikające z ustawień systemu Visa. Czas dostępny na zatwierdzenie operacji nie jest kontrolowany przez nasz serwis i nie możemy go wydłużyć.

Przygotowanie deklaracji dostępności

- Data sporządzenia deklaracji: 1 lipca 2025 r.
- Data ostatniego przeglądu deklaracji: 18 sierpnia 2025 r.

Deklarację sporządziliśmy na podstawie zewnętrznego audytu dostępności cyfrowej wykonanego w czerwcu 2025. Audyt ekspercki został przeprowadzony na podstawie wymagań WCAG 2.1 AA, testów ręcznych i automatycznych, testów z NVDA, VoiceOver i analizy kodu HTML/CSS/ARIA.

Zgłaszanie skargi na dostępność

Wszystkie problemy z dostępnością cyfrową tego serwisu internetowego możesz zgłosić:

- pisemnie na adres: PayU S.A. ul. Grunwaldzka 186, 60-166 Poznań
- elektronicznie na adres: accessibility@payu.com

Każdy ma prawo wystąpić z żądaniem zapewnienia dostępności cyfrowej tego serwisu internetowego lub jego elementów.

Zgłaszając takie żądanie podaj:

- swoje imię i nazwisko,
- swoje dane kontaktowe (np. numer telefonu, e-mail),
- dokładny adres serwisu internetowego, na której jest niedostępny cyfrowo element lub treść,
- opis na czym polega problem i jaki sposób jego rozwiązania byłby dla Ciebie najwygodniejszy.

Ważne: Rozpatrzymy tylko skargi zawierające powyższe informacje.

Na Twoje zgłoszenie odpowiemy najszybciej jak to możliwe, nie później niż w ciągu 30 dni kalendarzowych od jego otrzymania.

Jeżeli ten termin będzie dla nas zbyt krótki poinformujemy Cię o tym. W tej informacji podamy nowy termin, nie dłuższy niż 2 miesiące lub przygotujemy informacje w alternatywny sposób.

W przypadku, gdy nasza odpowiedź na skargę nie rozwiązuje problemu, możesz zwrócić się do [Rzecznika Finansowego](#), zajmującego się pozasądowym rozwiązywaniem sporów konsumenckich.