

Przewodnik Sprzedającego po Panelu Menadżerskim

Spis treści

Pierwsze kroki.....	2
Statusy transakcji	3
Zwrot płatności	4
Odbiór wpłat.....	4
Czas realizacji płatności	5
Stawki prowizyjne.....	6
Wypłaty środków	6
Zestawienia transakcji.....	6
Faktury VAT	8
FAQ	8

Pierwsze kroki

1. Dodanie sklepu

- Przejdź do zakładki Płatności elektroniczne
- Wybierz Moje sklepy
- Kliknij przycisk Dodaj sklep
- Uzupełnij formularz

2. Dodanie punktu płatności

Do wyboru są dwa typy płatności (POS):

- REST API

Standardowy sposób integracji z PayU. Umożliwia obsługę wszystkich kanałów płatności PayU (jest to zalecana opcja, ponieważ API Classic **nie jest już aktywnie rozwijane**).

- Classic API

Niestandardowa metoda integracji z PayU, **która nie jest już aktywnie rozwijana**. Jeśli wybierzesz tę opcję, będziesz musiał również wybrać kodowanie danych i podać adresy URL: zwrotu (po błędnej i poprawnej płatności) oraz raportów (pomiń to pole, jeśli Twój sklep nie udostępnia klientom informacji o zmianach statusu transakcji).

Dopóki Twoja firma nie zostanie aktywowana, możesz dodać maksymalnie 3 punkty płatności w każdym sklepie.

Ważne: Jeżeli usuniesz punkt płatności, stracisz też historię transakcji.

Po wybraniu punktu sprzedaży zostaną wygenerowane odpowiednie klucze konfiguracyjne.

- Jeśli Twój sklep wymaga **jednego klucza MD5**, utwórz punkt sprzedaży, korzystając z opcji **REST API**.
- Jeśli Twój sklep wymaga **dwóch kluczy MD5**, utwórz punkt sprzedaży, korzystając z opcji **klasycznego API**.

Wprowadź wygenerowane klucze konfiguracyjne do aplikacji sklepu.

Szczegółowe informacje dla developerów znajdziesz w dokumentacji technicznej dla [REST API](#).

Szczegółowe informacje na temat kodów błędów można znaleźć w dokumentacji.

3. Dodawanie kluczy konfiguracyjnych

Wygenerowane klucze konfiguracyjne należy wprowadzić w aplikacji sklepu.

Statusy transakcji

Nowa	Klient wygenerował transakcję, wybierając konkretną metodę płatności. Na tym etapie PayU nie ma informacji o tym, czy klient faktycznie dokonał wpłaty.
Zakończona	Transakcja opłacona, środki zostały przekazane na saldo Twojego sklepu.
Rozpoczęta	Transakcja, która jest w trakcie procedowania.
Oczekująca na odbiór	Transakcja z wyłączonym automatycznym pobieraniem płatności. Wyświetl szczegóły transakcji i kliknij Odbierz, aby zaakceptować płatność lub Anuluj, aby ją odrzucić. Jeśli anulujesz płatność, zostanie zlecony zwrot środków na konto nadawcy. Jeśli nie podejmiesz żadnych działań, po 5 dniach zwrot środków zostanie zlecony automatycznie.
Anulowana	Każdą transakcję możesz anulować samodzielnie. Jeśli opłacona transakcja zostanie anulowana, jej status zmieni się na Odrzucona. Transakcja może zostać anulowana z przyczyn niezależnych od Ciebie, np. braku autoryzacji ze strony banku klienta. Nieopłacona transakcja zostanie automatycznie anulowana po upływie: • 5 dni dla przelewu online oraz BLIK, • 5 dni dla Rat PayU, • 5 dni dla płatności kartą, • 10 dni dla przelewu tradycyjnego.
Odrzucona	Dotyczy opłaconych transakcji, które zostały anulowane. W tej sytuacji nasz system realizuje automatyczny zwrot środków na rachunek bankowy nadawcy płatności (klienta).

Zwrócona

Status dotyczy opłaconych transakcji, które zostały odrzucone przez sprzedawcę i za które płatność została zwrócona klientowi.

Zwrot płatności

Przejdź do zakładki **Płatności elektroniczne**, a następnie do sekcji **Transakcje**. Znajdź konkretną transakcję, ustawiając parametry wyszukiwania i klikając przycisk **Pokaż**. Kliknij przycisk **Zwróć**, znajdujący się w kolumnie **Akcja**. Po wyświetleniu danych transakcji i kliknięciu **Dalej** pojawi się formularz, w którym możesz podjąć decyzję o wysokości kwoty zwrotu (minimalna kwota zwrotu nie może być mniejsza, niż minimalna kwota transakcji; szczegóły dostępne na stronie PayU, kwota musi być dostępna na saldzie sklepu w PayU).

Zwrot możesz także zlecić, korzystając z zakładki **Płatności elektroniczne**, po przejściu do sekcji do sekcji **Transakcje**, a następnie **Zwroty** – tam znajdziesz przycisk **Nowy zwrot**.

Status i informacje o zwrocie widoczne są w szczegółach transakcji oraz w zakładce **Zwroty**. W przypadku płatności kartą, zwrot następuje na rachunek przypisany do karty.

Możesz ustawić rezerwę na zwroty, czyli kwotę pieniędzy, która pozostanie na saldzie Twojego konta PayU i będzie przeznaczona na pokrycie otrzymanych zgłoszeń.

Aby ustawić rezerwę, zaloguj się do Panelu, przejdź do menu Płatności online, następnie do sekcji Moje sklepy, a potem kliknij Edytuj, aby wyświetlić opcję konfiguracji rezerwy.

Jeśli nie chcesz ustawiać rezerwy, wpisz 0.

Każda ustawiona rezerwa obowiązuje na czas nieokreślony, ale możesz ją anulować w dowolnym momencie.

Jeśli zwrot dotyczy płatności BLIK, środki zostaną zwrócone na rachunek bankowy nadawcy, w którym klient ma aktywną usługę BLIK.

W przypadku płatności „PayU Raty” oraz „Kup teraz, zapłać później” zwrot zostanie przekazany bezpośrednio na rachunek bankowy instytucji finansującej (z którą kupujący zawarł umowę kredytową).

Odbiór wpłat

Wpłaty od klientów trafiają na Twój rachunek PayU. Środki na koncie mogą być przebrane ręcznie lub automatycznie na Twój rachunek bankowy. Każda wypłata z konta jest bezpłatna.

Ponieważ płatności są realizowane przelewem bankowym, czas przetwarzania zależy od harmonogramu rozliczeń międzybankowych. Środki ze stanu konta sklepu są przekazywane w całości.

Jeśli wolisz pozostawić część środków na saldzie na zwroty, możesz ustawić rezerwę (patrz sekcja 3 tego przewodnika). Kwota zarezerwowana zawsze pozostanie na Twoim saldzie.

1. Automatyczny

Po wpłynięciu środków transakcja automatycznie zmieni status na **Zakończona**, a środki są przekazywane do Twojej dyspozycji.

2. Ręczny

Należy każdorazowo akceptować pojedyncze wpłaty. Aby to zrobić, przejdź do zakładki **Płatności elektroniczne**, następnie wybierz **Transakcje** i wyświetl transakcje z wybranego okresu, klikając **Pokaż**. W kolumnie **Akcja** kliknij przycisk **Odbierz**, aby zaakceptować wpłatę lub **Anuluj**, aby zwrócić środki do nadawcy.

Jeżeli chcesz ręcznie potwierdzać każdą wpłatę, przejdź do zakładki **Płatności elektroniczne** i wybierz sekcję **Moje sklepy**. Kliknij **Punkty płatności** przy wybranym sklepie, a następnie kliknij nazwę punktu płatności. Opcja wyłączenia automatycznego odbioru wpłat dla wszystkich typów płatności znajduje się na dole strony.

Możesz też wyłączyć automatyczny odbiór wpłat tylko dla wybranego typu płatności. W tabeli **Dostępne typy płatności**, w kolumnie **Auto odbiór** kliknij przycisk **Wyłącz**.

Czas realizacji płatności

Czas realizacji zależy od metody płatności, którą wybierze klient.

1. Płatność online

Zarówno w przypadku płatności kartą, jak i przelewem (pay-by-link) oraz BLIK, środki przekazujemy na saldo Twojego sklepu w ciągu kilku minut. Jeżeli klient wybierze płatność ratową, czas realizacji jest zależny od decyzji pożyczkodawcy i może wynieść nawet do kilku dni. W przypadku płatności „płacę później”, środki powinny zostać przekazane na saldo Twojego sklepu w ciągu 5 minut (od akceptacji wniosku klienta przez pożyczkodawcę).

2. Przelew tradycyjny

Jeżeli klient płaci, wypełniając druk przelewu na pocztę lub w placówce banku, albo samodzielnie zleca przelew w serwisie transakcyjnym banku, przekazanie środków może potrwać od jednego do kilku dni roboczych. Pamiętaj, że klient nie zawsze dokonuje wpłaty bezpośrednio po wygenerowaniu transakcji.

Jeśli chcesz wyłączyć dany kanał płatności, prosimy o kontakt za pośrednictwem preferowanego kanału kontaktu. Dane kontaktowe można znaleźć w Panelu Menadżerskim.

Stawki prowizyjne

Aktualnie obowiązujące stawki prowizyjne zobaczysz w szczegółach punktu płatności. Zrobisz to, klikając zakładkę **Płatności elektroniczne** i przechodząc w niej do sekcji **Moje sklepy**. Następnie kliknij **Punkty płatności** i wybierz odpowiedni punkt płatności, klikając jego nazwę. Stawki znajdują się w zestawieniu **Dostępne typy płatności**, w kolumnie **Prowizja**. Po utworzeniu nowego punktu płatności cenniki aktualizują się w ciągu godziny.

Prowizje pobierane są w momencie przekazywania środków na saldo Twojego sklepu, jeśli nie było innych postanowień. Oznacza to, że faktury wysyłane w kolejnym miesiącu udostępniane są wyłącznie do celów księgowych – zostały już opłacone. Gdy po zakończonej transakcji zdecydujesz się na zlecenie zwrotu środków, nasza prowizja nie zostanie zwrócona, ponieważ usługa (przekazanie środków do Twojego sklepu) została przez PayU wykonana. Zwrot środków jest bezpłatny.

Wypłaty środków

Płatności klientów trafiają na Twoje saldo w PayU. Środki z salda mogą być przekazywane ręcznie lub automatycznie na Twoje konto bankowe. Każda wypłata środków w PLN z salda jest bezpłatna.

Wypłaty są realizowane przelewem tradycyjnym, dlatego czas ich realizacji jest uzależniony od sesji rozliczeń międzybankowych. Środki znajdujące się na saldzie Twojego sklepu są wypłacane w całości.

Jeśli chcesz wypłacić tylko część środków, ustaw rezerwę na zwroty (patrz pkt 5. tego przewodnika). Ta kwota pozostanie zawsze na saldzie.

1. Wypłaty automatyczne

Możesz dowolnie zdefiniować realizację wypłat:

- okresowo (po ustalonej liczbie dni)
- w wybrane dni tygodnia
- w wybrane dni miesiąca

Możliwe jest także ustalenie minimalnej kwoty wypłaty.

Aby zdefiniować wypłaty automatyczne, przejdź do zakładki **Płatności elektroniczne** i wybierz sekcję **Moje sklepy**. Aby przejść do ustawień wypłat automatycznych, kliknij **Auto wypłaty**, a następnie **Edytuj auto wypłaty**.

Automatyczne wypłaty są zlecane w dni robocze, około godziny 4:00. Wypłacie podlegają środki z transakcji zakończonych do godziny 23:59 dnia poprzedniego.

Automatyczne wypłaty są aktywowane po odnotowaniu kolejnej transakcji klienta. Zanim to nastąpi możesz oczywiście wypłacić środki ręcznie.

2. Wypłaty ręczne

Aby ręcznie zlecić wypłatę środków, przejdź do zakładki **Płatności elektroniczne** i wybierz sekcję **Moje sklepy**. Kliknij przycisk **Wypłać środki** i potwierdź dane do wypłaty.

Raporty

Raporty to lista zakończonych płatności od klientów. Aby pobrać raport, przejdź do zakładki **Płatności elektroniczne**, następnie do sekcji **Raporty**. Wybierz **Raporty cykliczne** lub **Raporty na żądanie**, kliknij przycisk **Nowy raport** i uzupełnij parametry zestawienia.

Możliwe jest generowanie zestawień w formacie CSV, PDF oraz ABO – pierwszy z nich używany jest głównie do celów księgowych, wybór drugiego sugerujemy, jeśli chcesz otrzymać bardziej czytelne zestawienie.

Aby edytować zestawienia cykliczne, przejdź do zakładki **Raporty cykliczne**, a następnie kliknij przycisk **Edycja** w kolumnie **Akcja**.

Faktury VAT

Wystawiamy faktury na początku każdego miesiąca kalendarzowego za wszystkie transakcje, które zakończyły się zaksięgowaniem środków na koncie Twojego sklepu w poprzednim miesiącu.

Jeśli PayU pobiera prowizję w momencie zaksięgowania środków na koncie Twojego sklepu, faktura służy wyłącznie celom księgowym i nie wymaga opłacenia. W przeciwnym razie faktura będzie zawierać wszystkie dane niezbędne do realizacji płatności.

Fakturę możesz pobrać z Panelu Menadżerskiego PayU, w tym celu przejdź do zakładki: **Płatności elektroniczne**, a następnie do sekcji **Faktury VAT**.

FAQ

Gdzie znajdę klucze konfiguracyjne?

Aby zobaczyć klucze konfiguracyjne, wybierz zakładkę **Płatności elektroniczne**, następnie kliknij sekcję **Moje sklepy** oraz przycisk **Punkty płatności** przy wybranym sklepie.

Jak zmienić rachunek do wypłat?

Aby zmienić rachunek bankowy, przejdź do zakładki **Płatności elektroniczne**, do sekcji **Moje sklepy**. Następnie przy wybranym sklepie kliknij **Auto wypłaty**, a w kolejnym kroku kliknij link **Zmień numer** konta. Wpisz numer konta i kliknij **Dalej**. Wykonaj przelew weryfikacyjny z nowego rachunku. Jeśli nie widzisz tej opcji, skontaktuj się z nami.

Jak dodać nowego użytkownika Panelu Menadżerskiego?

Aby dodać nowego użytkownika, przejdź do zakładki **Konfiguracja konta** i wybierz sekcję **Konta użytkowników**. Następnie kliknij przycisk **Dodaj użytkownika** i uzupełnij formularz.

Czym różni się funkcja Menadżera i Użytkownika w Panelu Menadżerskim?

Użytkownicy z uprawnieniami **Menadżera** mają pełny dostęp do wszystkich sklepów i mogą korzystać ze wszystkich funkcji. Zwykli **Użytkownicy** mogą mieć ograniczone uprawnienia.

Jak zmienić adres e-mail służący do logowania?

Prosimy o wskazanie nowego adresu e-mail na piśmie, podpisanym przez właściciela lub reprezentanta firmy. Pismo należy przesłać w wiadomości na adres operations@payu.pl.

Jak odblokować dostęp do Panelu Menadżerskiego?

Jeśli po nieudanych próbach logowania dostęp do Panelu Menadżerskiego został zablokowany, możesz go odzyskać resetując hasło. W tym celu na stronie do logowania kliknij link „**Nie pamiętasz hasła?**”.

Jak modyfikować uprawnienia użytkowników Panelu Menadżerskiego?

Aby zmienić uprawnienia określonego użytkownika, przejdź do zakładki **Konfiguracja konta** i wybierz **Konta użytkowników**. Następnie kliknij login wybranego użytkownika. Przejdź do sekcji **Sklepy**, a następnie kliknij **Edytuj uprawnienia**. Możesz wybrać sklepy, do których użytkownik będzie miał dostęp, a także wskazać uprawnienia, takie jak zlecenie zwrotów, konfiguracja wypłat itp.

Jak ustawiać powiadomienia na koncie użytkownika Panelu Menadżerskiego?

Aby ustawić powiadomienia wybranemu użytkownikowi, przejdź do zakładki **Konfiguracja konta** i wybierz **Konta użytkowników**. Na liście użytkowników, w kolumnie **Akcja**, kliknij **Opcje** i wybierz **Powiadomienia**.

Jak można dokonywać testów płatności poza środowiskiem produkcyjnym?

Możesz skorzystać ze środowiska testowego Sandbox, rejestrując się na [stronie](#).

Jak ustawić powiadomienia o zmianie statusów transakcji dla użytkownika Panelu Menadżerskiego?

Domyślnie powiadomienia e-mail są wysyłane na adres podany podczas zakładania konta menadżerskiego. Aby zmienić ten adres, przejdź do zakładki **Konfiguracja konta** i wybierz sekcję **Ustawienia powiadomień**. Następnie kliknij link **Edycja danych** i uzupełnij formularz nowymi danymi.

Czy klienci mogą otrzymywać informację o zmianach statusu transakcji?

Klient zawsze otrzymuje e-mail z linkiem do strony, na której może sprawdzić status danej transakcji, jeśli nie uzgodniono inaczej z menedżerem konta.

Czy klienci otrzymają informację o zleconym przeze mnie zwrocie?

Tak, kiedy realizujesz zwrot środków, klient automatycznie otrzymuje e-mail ze szczegółami zwrotu.

Jeżeli masz więcej pytań, prosimy o kontakt za pośrednictwem preferowanego kanału kontaktu. Dane kontaktowe można znaleźć w Panelu Menadżerskim.