PayU S.A.
ul. Grunwaldzka 186
60-166 Poznań
www.poland.payu.com

ZASADY ROZPATRYWANIA REKLAMACJI W PAYU

Akceptant	Osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka nieposiadająca osobowości prawnej, której prawo przyznaje zdolność prawną, która zawarła z PayU umowę o świadczenie usług płatniczych (akceptant w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych).
Klient	Osoba fizyczna będąca klientem PayU w zakresie dokonywania płatności online lub składania wniosków kredytowych/pożyczkowych za pośrednictwem PayU lub zakupów przedpłaconych doładowań telefonicznych za pośrednictwem dedykowanej usługi PayU.
PayU	PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Grunwaldzkiej 186, 60-166 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000274399, o kapitale zakładowym w wysokości 7 789 000 zł, w całości opłaconym, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 779-23-08-495, REGON 300523444. będąca dostawcą usług płatniczych w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
Transakcja/Płatność	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) za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie https://poland.support.payu.com
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 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.

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 przekazywana jest w postaci pisemnej lub w formie elektronicznej na trwałym nośniku - w treści wiadomości e-mail lub w postaci załącznika (np. pliku PDF).
7. Jeżeli Klient nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji przekazanym przez PayU, wówczas ma możliwość:
   a) w przypadku osób fizycznych - 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, o Rzeczniku Finansowym i o Funduszu Edukacji Finansowej,
   b) skorzystania z Sądu Polubownego przy Komisji Nadzoru Finansowego: https://www.knf.gov.pl/dla_konsumenta/sad_polubowny
   c) jeśli Klient posiada status konsumenta - zwrócić się o pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta,
   d) wystąpienia z powództwem przeciwko PayU do sądu powszechnego właściwości ogólnej.
8. Klient może wnieść do organu sprawującego nadzór nad PayU skargę na jej działanie. Organem sprawującym nadzór nad PayU jest Komisja Nadzoru Finansowego.
9. 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.