

## Regulamin pojedynczej transakcji płatniczej PayU

### Art. 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin określa zasady i warunki świadczenia usług w zakresie obsługi Płatności dokonywanych drogą elektroniczną, stanowiących pojedynczą transakcję płatniczą. Przystąpienie i korzystanie z Usługi nie jest związane z otwarciem rachunku bankowego i wszelkie operacje w nim dokonywane nie mają charakteru czynności bankowych w rozumieniu prawa bankowego.
2. Podmiotem świadczącym Usługę na rzecz Klientów jest PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 186, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000274399, posiadająca numer NIP: 779-23-08-495, o kapitale zakładowym w wysokości 7.789.000,00 złotych w całości opłaconym, krajowa instytucja płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych, wpisana do rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012 (zwana dalej "**PayU**"). Nadzór nad wykonywaniem przez PayU działalności w zakresie usług płatniczych sprawuje Komisja Nadzoru Finansowego.
3. Warunkiem skorzystania z Usług jest zapoznanie się i akceptacja treści niniejszego Regulaminu.
4. W celu korzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do sieci Internet, włącznie z programem służącym do przeglądania jej zasobów.

### Art. 2 Definicje

Zwrotom i wyrażeniom użytym w niniejszym Regulaminie nadaje się następujące znaczenie:

1. **Klient**- osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, która zawarła z PayU umowę o pojedynczą transakcję płatniczą drogą elektroniczną.
2. **Partner**- bank lub centrum autoryzacyjno-rozliczeniowe lub instytucja pożyczkowa współpracujące z PayU przy obsłudze narzędzi umożliwiających Płatności, o których mowa w art. 3 ust. 2.
3. **Akceptant**- podmiot, który zawarł umowę z PayU, umożliwiającą dokonanie Płatności.
4. **Usługa**- usługa wykonywana przez PayU na rzecz Klienta na mocy postanowień Regulaminu, polegająca na przeprowadzaniu Płatności; usługa płatnicza w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
5. **Dzień Roboczy**- Dzień inny niż sobota oraz dzień ustawowo wolny od pracy na terenie Rzeczypospolitej Polskiej, w którym PayU prowadzi swoją działalność.
6. **Organizacja Finansująca**- banki lub instytucje pożyczkowe, które współpracują z PayU na podstawie odrębnych umów, w szczególności w zakresie udzielania kredytów Klientom celem dokonania umożliwienia dokonania Płatności z wykorzystaniem opcji kredytu (Raty PayU) oraz

odroczonej płatności (PayU Płacę Później). Aktualna lista Organizacji Finansujących znajduje się [tutaj](#)

7. **Serwis**- strona internetowa prowadzona przez Akceptanta, za pomocą której Akceptant oferuje Klientom dobra lub usługi.
8. **Płatność**- dokonywana przez Klienta zapłata na rzecz Akceptanta za pośrednictwem PayU w celu wykonania zobowiązania pieniężnego powstałego w wyniku transakcji pomiędzy Klientem a Akceptantem, stanowiąca pojedynczą transakcję płatniczą w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
9. **Regulamin**- treść niniejszego regulaminu.
10. **Zlecenie płatnicze**- oświadczenie Klienta skierowane do PayU zawierające polecenie wykonania określonej Płatności.

### Art. 3 Przedmiot Usług

1. W ramach Usługi PayU nie prowadzi dla Klienta rachunku płatniczego w rozumieniu ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.
2. W ramach Usługi Klient może skorzystać z narzędzi umożliwiających Płatność w Serwisach Akceptantów, które zawarły z PayU umowę na jej udostępnienie. Serwis może udostępnić Klientowi dostęp do następujących Usług:
  - a. Płatności drogą przelewów elektronicznych, obejmujących Płatności bezgotówkowe poprzez przelew internetowy;
  - b. Płatności dokonywane w drodze przelewów tradycyjnych dokonywanych poza siecią Internet lub innych przelewów elektronicznych;
  - c. Płatności przy użyciu kart płatniczych, obejmujące Płatności bezgotówkowe dokonywane kartami płatniczymi, które zostały dopuszczone przez banki do realizacji transakcji w środowisku internetowym;
  - d. Płatności z wykorzystaniem środków pochodzących z pożyczki lub kredytu lub odroczonej płatności udzielanych Klientowi przez Organizację Finansującą.

### Art. 4 Dokonywanie transakcji w Serwisach

1. PayU nie jest stroną umów między Klientem a Akceptantem i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów jak i ich ważność.
2. Celem skorzystania z Usługi Klient powinien podać następujące dane: imię, nazwisko, ulicę i nr domu, kod pocztowy, miasto, adres e-mail, numer telefonu. W uzasadnionych przypadkach PayU jest uprawniony do żądania od Klienta innych danych niezbędnych do oceny ryzyka Płatności z wyjątkiem szczególnych kategorii danych, o których mowa w art. 9 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).
3. Z chwilą podania danych w sposób określony w ust. 2 oraz akceptacji Regulaminu dochodzi do zawarcia umowy pomiędzy Klientem a PayU, której przedmiotem jest świadczenie Usługi określonej w niniejszym Regulaminie.
  4. PayU świadczy Usługę na podstawie otrzymanego od Klienta Zlecenia płatniczego, którego złożenie jest możliwe po zaakceptowaniu niniejszego Regulaminu oraz podaniu danych określonych w ust. 2.
  5. Za moment otrzymania Zlecenia płatniczego przez PayU uznaje się dzień, w którym rachunek bankowy PayU został uznany kwotą Płatności. W przypadku, gdy PayU otrzymał Zlecenie płatnicze w dniu nie będącym dla PayU Dniem Roboczym, przyjmuje się, że Zlecenie płatnicze zostało otrzymane w pierwszym Dniu Roboczym następującym po tym dniu.
  6. Partnerzy Usługi, jak również PayU, prowadzą kwalifikację wiarygodności finansowej osób zamierzających dokonać Płatności i mogą w związku z tym zróżnicować zasady obsługi Płatności lub uzależniać niektóre warunki świadczenia usług w zależności od zakwalifikowania Klienta do danej grupy ryzyka.
  7. PayU zastrzega sobie prawo odmowy obsługi danej Płatności, w przypadku, gdy nie zostały spełnione postanowienia Regulaminu lub też w przypadku powzięcia wątpliwości co do legalności transakcji, z tytułu której następuje Płatność lub legalność samej Płatności. PayU nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Klienta z powodu odmowy, o której mowa w zdaniu poprzednim.
  8. Płatność udostępniana jest Akceptantowi w ciągu 1 godziny od uznania rachunku PayU kwotą Płatności.
  9. Klient jest informowany o dokonanej Płatności formie komunikatu elektronicznego umożliwiającego utrwalenie zawartych w nim danych.
  10. W przypadku, gdy dokonana Płatność zostaje z jakichkolwiek powodów zwrócona Klient jest bezzwłocznie o tym informowany, a wpłaconą kwotę pozostawia się do dyspozycji Klienta.
  11. W terminie 14 dni od zawarcia umowy o świadczenie Usługi, o której mowa w artykule 4 ust. 3 Regulaminu, Klient może od niej odstąpić bez podania przyczyny, poprzez złożenie oświadczenia w formie elektronicznej, za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej w sekcji „[Pomoc](#)” lub na piśmie na adres PayU S.A. 60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 186. Uprawnienie do odstąpienia nie przysługuje, jeśli na żądanie Klienta Usługa zostanie w pełni wykonana przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

## Art.5 Opłaty

1. Z tytułu świadczonej na podstawie niniejszego Regulaminu usługi, PayU może pobierać opłaty od Klienta. W przypadku gdy PayU pobiera opłaty od realizacji Płatności informuje Klienta o

wysokości opłaty za pośrednictwem strony internetowej, na której Klient składa Zlecenie płatnicze. Na wniosek Klienta, złożony w sposób określony w art. 9 ust. 2 Regulaminu, PayU dostarcza Klientowi powyższe informacje w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku informacji.

2. W przypadku, gdy spełnione są łącznie następujące warunki:
  - a. PayU pobrała opłatę od Klienta, o której mowa w ust. 1,
  - b. nastąpił zwrot Płatności zainicjowany przez Akceptanta albo zwrot w związku z uznaniem reklamacji Klienta dotyczącej danej Płatności,

PayU dokonuje Klientowi również zwrotu opłaty od realizacji danej Płatności. Jeśli zwrot Płatności zainicjowany przez Akceptanta albo zwrot w związku z uznaniem reklamacji Klienta dotyczącej danej Płatności jest częściowy, PayU dokonuje zwrotu opłaty z tytułu realizacji danej Płatności proporcjonalnie do kwoty zwrotu.

3. Klient zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z wykonaniem Płatności na mocy umów zawartych z Partnerami i uczestnikami tych transakcji, a także ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem z Usługi.

## **Art. 6 Obowiązki Klienta**

1. Korzystając z Usługi Klient zobowiązuje się do:
  - a. przestrzegania postanowień niniejszego Regulaminu,
  - b. postępowania w sposób uczciwy i rzetelny w stosunku do innych uczestników obrotu, w szczególności podawania prawdziwych i nie wprowadzających w błąd informacji oraz wywiązywania się z podjętych ustaleń oraz zobowiązań,
  - c. posługiwania się instrumentami płatniczymi (w tym kartami płatniczymi) tylko i wyłącznie jako ich uprawniony posiadacz lub użytkownik, a więc osoba upoważniona do korzystania z danego instrumentu na mocy umowy z jego wydawcą,
  - d. stosować się do obowiązujących przepisów prawa, jak i zasad postępowania i procedur wyznaczonych przez PayU, w celu zapewnienia przestrzegania przepisów prawa, oraz zasad określonych przez właściwe organizacje kart płatniczych.
2. Korzystając z Usługi Klient nie może:
  - a. naruszać obowiązujących przepisów prawa lub podejmować działania celem obejścia tych przepisów,
  - b. korzystać z Usług w sposób sprzeczny lub niewłaściwy z ich celem,
  - c. naruszać prywatności innych osób,
  - d. dopuszczać się działań, które mogłyby utrudniać lub zakłócać zasady świadczenia Usługi,
  - e. podejmować działań na szkodę PayU i innych osób.

## Art. 7 Odpowiedzialność PayU

PayU ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usług na zasadach określonych w ustawie z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych.

## Art. 8 Prywatność i poufność

1. Administratorem danych osobowych Klientów 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. Z zastrzeżeniem ust. 4 niniejszego Artykułu, dane osobowe Klientów są przetwarzane zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w celu:
  - świadczenia Usług i dokumentowania ich wykonania,
  - powiadamiania Klienta oraz Akceptanta o statusie realizacji Płatności,
  - rozpatrywania reklamacji,
  - wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na PayU.
3. W związku z realizacją Płatności PayU przetwarza następujące dane osobowe Klienta:
  - imię i nazwisko,
  - adres: ulicę i nr domu, kod pocztowy, miasto,
  - adres e-mail,
  - numer telefonu,
  - adres IP.

W uzasadnionych przypadkach PayU jest uprawniona do żądania od Klienta innych danych niezbędnych do oceny ryzyka Płatności z wyjątkiem szczególnych kategorii danych, o których mowa w art. 9 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).

4. Ponadto w przypadku, gdy Usługa ma zostać zrealizowana z wykorzystaniem środków pochodzących z kredytu („**Raty PayU**” lub odroczonej płatności „**PayU Płacę Później**”) poniżej wskazane dane osobowe Klienta mogą być przekazane Organizacjom finansującym. Dane osobowe Klienta są przekazywane wyłącznie danej Organizacji Finansującej, do której Klient skierował wniosek za pośrednictwem PayU oraz w zakresie jaki obejmuje umowa PayU z daną Organizacją Finansującą.

Następujące kategorie danych osobowych Klienta mogą zostać przekazane Organizacjom Finansującym:

- a) dane osobowe wprowadzone przez Klienta w ramach wniosku udostępnionego przez PayU oraz adres IP Klienta, w celu niezbędnym do rozpatrzenia wniosku Klienta, zawarcia i wykonania umowy pomiędzy Klientem a Organizacją Finansującą,
  - b) 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, przekazane PayU przez Akceptanta,
  - c) historia Płatności Klienta dokonywanych za pośrednictwem PayU z ostatnich 24 miesięcy, obejmująca takie dane jak: ilość, rodzaj, data, wartość, zakres, urządzenie, z którego wykonano Płatność, numery rachunków bankowych użytych w ramach Płatności, poprzednie wnioski składane przez Klienta za pośrednictwem PayU w ramach „Rat PayU” lub „PayU Płacę Później”, w tym informacje czy został przyjęty przez Organizację Finansującą, ilości instrumentów płatniczych, które Klient przechowywał PayU oraz terminu, od którego je przechowywał,
  - d) PESEL Klienta oraz numer i seria dowodu osobistego, o ile ich zebranie zostało zlecone PayU przez daną Organizację Finansującą. Dane osobowe Klienta, o których mowa w pkt b), d) , c) powyżej zostaną wykorzystane przez Organizację Finansującą do celów przygotowania oferty finansowania dla Klienta, w szczególności kredytu, przeprowadzania i udoskonalania ocen zdolności kredytowej, tak aby w przyszłości móc zaoferować Klientowi lepsze i bardziej dostosowane warunki usług finansowania, aby poprawiać skuteczność produktów Organizacji Finansujących, aby wcześniej zrozumieć czego klienci oczekują oraz w jaki sposób spełnić ich oczekiwania.
5. Podanie danych osobowych wskazanych w ust. 3 jest dobrowolne jednak niezbędne do realizacji Płatności, a brak podania danych może skutkować odrzuceniem Płatności.
6. Szczegółowe zasady przetwarzania danych osobowych Klientów przez PayU określa Polityka Prywatności, której aktualna treść dostępna jest [tutaj](#)

## Art. 9 Reklamacje

1. Klient może złożyć reklamację, jeżeli Usługi przewidziane w niniejszym Regulaminie nie zostały zrealizowane lub są realizowane niezgodnie z jego postanowieniami.
2. Reklamację można złożyć w formie:
  - a. pisemnej na adres PayU wskazany w art.1 ust. 2 Regulaminu lub
  - b. elektronicznej za pomocą formularza dostępnego na stronie internetowej w sekcji „[Pomoc](#)” lub
  - c. osobiście do protokołu, podczas wizyty w siedzibie PayU, której adres został wskazany w art. 1 ust. 2 Regulaminu.
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. 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. Odpowiedź na reklamację zostanie udzielona przez PayU pisemnie lub w formie elektronicznej, o ile Klient wyraził na to zgodę.
5. 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.
6. Jeżeli Klient nie zgadza się z rozstrzygnięciem reklamacji przekazany przez PayU, wówczas Klient 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: [payu@payu.pl](mailto:payu@payu.pl) oraz adres strony <https://poland.payu.com/pomoc/>
  - d) jeśli Klient jest konsumentem- zwrócić się o pomoc prawną do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta,
  - e) wystąpienia z powództwem przeciwko PayU do sądu powszechnego właściwości ogólnej.

## Art. 10 Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla umowy między Klientem a PayU zawieranej na podstawie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Jeżeli Klient jest konsumentem, zastosowanie mają dodatkowo korzystniejsze dla niego bezwzględnie obowiązujące przepisy kraju zamieszkania.
2. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez PayU na podstawie niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne lub przez właściwy sąd

miejsca zamieszkania Klienta będącego konsumentem, o ile takie uprawnienie wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.