

REGULAMIN ŚWIADCZENIA USŁUGI „PayU” (KONTO PAYU)

Art. 1 Postanowienia ogólne

1. Niniejszy Regulamin został sporządzony na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa i określa zasady świadczenia usług w zakresie udostępnienia narzędzi obsługi płatności dokonywanych drogą elektroniczną. 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 Użytkowników jest PayU S.A. z siedzibą w Poznaniu, 60-166 Poznań, przy ul. Grunwaldzkiej 182, wpisana do rejestru przedsiębiorców 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 4.944.000,00 złotych w całości opłaconym, która jest krajową instytucją płatniczą, nadzorowaną przez Komisję Nadzoru Finansowego, wpisaną do rejestru usług płatniczych pod numerem IP1/2012, adres e-mail: pomoc@payu.pl, numer telefonu + 48 61 630 60 05- połączenie płatne wg taryfy operatora, z którego usług korzysta Użytkownik (zwana dalej „Operatorem”).
3. Warunkiem skorzystania z Usług jest zapoznanie się i akceptacja treści Regulaminu.
4. W celu korzystania z Usługi niezbędne jest posiadanie urządzenia pozwalającego na dostęp do sieci Internet, włącznie z oprogramowaniem powszechnie wykorzystywanym do przeglądania jej zasobów.

Art. 2 Definicje

Zwroty i wyrażenia użyte w niniejszym Regulaminie posiadają następujące znaczenie:

- 1) **Konto PayU** - prowadzony dla Użytkownika przez Operatora pod unikalną nazwą konto będące zbiorem zasobów, w którym gromadzone są dane Użytkownika oraz informacje o jego działaniach w ramach Usług wskazanych w Art. 3 ust. 1.
- 2) **Operator** - podmiot wskazany w Art. 1 ust. 2.
- 3) **Partner** - bank lub centrum autoryzacyjno-rozliczeniowe współpracujące z Operatorem przy obsłudze narzędzi umożliwiających płatności, o których mowa w Art. 3 ust. 1.
- 4) **Regulamin** - treść niniejszego Regulaminu.
- 5) **Rejestracja** - procedura zakładania Konta PayU określona w Regulaminie.
- 6) **Sklep Internetowy** - sklep internetowy lub platforma handlowa współpracujące z Operatorem, stanowiące zorganizowany zbiór stron internetowych i narzędzi informatycznych, pozwalających Użytkownikom na dokonywanie zakupu towarów lub usług przez Internet, a także podmiot prowadzący ten sklep lub tę platformę handlową.
- 7) **Skrzynka Odbiorcza** - narzędzie udostępnione przez PayU w ramach Konta PayU, umożliwiające Użytkownikowi przechowywanie informacji kierowanych przez PayU do Użytkownika i pozwalający na odtworzenie przechowywanych informacji w niezmienionej postaci.
- 8) **Umowa** - wykonywana przez PayU na rzecz Użytkownika na mocy postanowień Regulaminu.
- 9) **Usługa PayU Express** - usługa świadczona przez Operatora we współpracy z Partnerem, polegająca na wydawaniu przez PayU elektronicznego instrumentu płatniczego oraz dokonywaniu płatności.
- 10) **Usługi** - usługa wykonywana przez Operatora na rzecz Użytkownika na mocy postanowień Regulaminu.
- 11) **Użytkownik** - podmiot, który spełnia warunki Regulaminu i dokonał Rejestracji, w wyniku której utworzone zostało dla niego Konto PayU i tym samym uzyskał on dostęp do Usług świadczonych przez Operatora na zasadach określonych w Regulaminie.

Art. 3 Przedmiot Usług

1. W ramach Usług świadczonych na podstawie niniejszego Regulaminu Użytkownik ma możliwość dostępu do narzędzi pozwalających:
 - a) dokonywanie płatności drogą przelewów elektronicznych, obejmujących płatności bezgotówkowe poprzez przelew internetowy,
 - b) dokonywanie płatności przy użyciu kart płatniczych, obejmujące płatności bezgotówkowe dokonywane kartami płatniczymi, które zostały dopuszczone przez banki do realizacji transakcji w środowisku internetowym,
 - c) zapamiętanie i przypisanie do tego Użytkownika numeru i danych karty płatniczej lub danych instrumentów płatniczych lub danych adresowych do wysyłki bezpośrednio w Koncie PayU w celu ułatwienia Użytkownikowi dokonywania kolejnych płatności w Sklepach Internetowych, które zawarły z Operatorem umowę na ich udostępnienie,
 - d) zapamiętanie i przypisanie do Użytkownika numeru i danych karty płatniczej lub danych instrumentów płatniczych lub danych adresowych do wysyłki za pośrednictwem Sklepu Internetowego (o ile Operator udostępni taką funkcjonalność w danym Sklepie Internetowym) w celu ułatwienia Użytkownikowi dokonywania kolejnych płatności w tym Sklepie Internetowym,
 - e) zapamiętanie i przypisanie do Użytkownika elektronicznych instrumentów płatniczych wydanych przez Operatora na podstawie odrębnej umowy z Użytkownikiem oraz dokonywanie płatności tym instrumentem,
 - f) złożenie, przestanie, zapamiętanie i przypisanie do Użytkownika danych przekazanych przez Użytkownika we wniosku o pożyczkę kierowanym do Partnera,
 - g) zlecenie płatności cyklicznych umożliwiających regularne obciążanie rachunku karty płatniczej Użytkownika w czasie oraz na kwotę ustaloną między Użytkownikiem a Sklepem Internetowym w ramach usług wskazanych w Art. 3 ust 1 lit. c) i d),
 - h) dostęp do Skrzynki Odbiorczej.
2. Użytkownik może skorzystać z Usług tylko w przypadku nabywania towarów lub usług (lub czynności z tym związanych) w Sklepach internetowych, które zawarły z Operatorem umowę na ich udostępnienie.

Art. 4 Zasady Rejestracji

1. Użytkownikami mogą być osoby fizyczne, które posiadają pełną zdolność do czynności prawnych w zakresie niezbędnym do zawierania umów oraz posiadają rachunek bankowy bądź kartę płatniczą, obsługiwane przez Operatora. Pełna lista kanałów płatniczych obsługiwanych przez Operatora publikowana jest na stronie internetowej Operatora w domenie payu.pl.
2. Dokonanie Rejestracji polega na:
 - a) wypełnieniu formularza rejestracyjnego dostępnego pod adresem – <https://secure.payu.pl/user/register> poprzez podanie swojego: adresu e-mail, jaki będzie wykorzystywany do logowania oraz hasła (dalej zwana „**Pełną Rejestracją**”). Na podany adres e-mail zostanie wysłany link aktywacyjny, lub
 - b) podaniu danych za pośrednictwem Sklepu Internetowego w przypadku, o którym mowa w Art. 3 ust. 1 lit. d (dalej zwana Rejestracją w Sklepie Internetowym), lub
 - c) złożeniu oświadczenia w przedmiocie przystąpienia do Usługi PayU Express zgodnie z postanowieniami regulaminu, którego treść dostępna jest na stronie http://www.payu.pl/sites/default/files/regulamin_y_pliki/regulamin_uslugi_payu_express.pdf (dalej zwana Rejestracją podczas przystępowania do Usługi PayU Express), lub
 - d) złożeniu oświadczenia w przedmiocie przystąpienia do Konta PayU podczas składania wniosku o pożyczkę w przypadku, o którym mowa w Art. 3 ust. 1 lit. f (Rejestracja w Sklepie Internetowym).
3. Najpóźniej przed dokonaniem pierwszej płatności, o której mowa w Art. 3 ust. 1 Regulaminu, Użytkownik powinien uzupełnić następujące dane, o ile nie zostały wskazane uprzednio podczas Rejestracji:
 - a) swoje imię i nazwisko,
 - b) numer telefonu kontaktowego,
 - c) adres e-mail,
 - d) dane karty płatniczej w przypadkach o których mowa w Art. Art. 3 ust. 1 lit. c), d) i g).
4. Dla Pełnej Rejestracji po wypełnieniu i potwierdzeniu prawdziwości danych w formularzu rejestracyjnym na podany w nim adres e-mail Użytkownika zostanie wysłana wiadomość wskazująca sposób potwierdzenia Rejestracji.
5. Do zawarcia Umowy pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem dochodzi:
 - a) w przypadku Rejestracji opisanej w Art. 4 ust. 2 lit. a) – z chwilą kliknięcia linku aktywacyjnego przesłanego na adres e-mail podany podczas Rejestracji,

- b) w przypadku Rejestracji w Sklepie Internetowym – z chwilą prawidłowego wypełnienia formularza w Sklepie Internetowym lub przekazania danych za pośrednictwem Sklepu Internetowego i następnie:
- kliknięcia linku aktywacyjnego przesłanego na adres e-mail podany podczas tej Rejestracji; albo
 - pierwszego zalogowania się do Konta PayU; albo
 - dokonania pierwszej płatności z wykorzystaniem zapamiętanych zgodnie z Art. 3 ust. 1 lit. d) i g) danych karty płatniczej lub innych instrumentów płatniczych Użytkownika; albo
 - złożenia wniosku o pożyczkę wraz z oświadczeniem o którym mowa art. 4 ust 2 lit d.

W przypadku zawarcia Umowy w sposób wskazany pkt b) iii oraz iv., przedmiot Usługi ograniczony jest do funkcjonalności opisanej w Art. 3 ust. 1 lit. d) , g) i f) tylko w ramach konkretnego Sklepu Internetowego, który pośredniczył w procesie Rejestracji. Operator może poinformować Użytkownika o możliwości i sposobie udostępnienia pełnej funkcjonalności Usługi za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub za pośrednictwem Skrzynki Odbiorczej. W takim przypadku w celu uzyskania pełnej funkcjonalności Usługi Użytkownik zobligowany będzie do uzupełnienia procesu Rejestracji poprzez podanie hasła, jakie będzie wykorzystywane do logowania do Konta PayU. Użytkownik, który poda hasło do logowania się do Usługi otrzyma dostęp do wszystkich narzędzi wskazanych w Art. 3 ust. 1 Regulaminu.

- c) w przypadku Rejestracji podczas przystępowania do Usługi PayU Express:
- kliknięcia linku aktywacyjnego przesłanego na adres e-mail podany podczas Rejestracji; albo
 - pierwszego zalogowania się do Konta PayU; albo
 - dokonania pierwszej płatności z wykorzystaniem Usługi PayU Express.

W przypadku zawarcia Umowy w sposób wskazany w pkt c) iii., przedmiot Usługi ograniczony jest do funkcjonalności opisanej w Art. 3 ust. 1 lit. d) i g) tylko w ramach konkretnego Sklepu Internetowego, który pośredniczył w procesie Rejestracji. Operator może poinformować Użytkownika o możliwości i sposobie udostępnienia pełnej funkcjonalności Usługi za pomocą środków komunikacji elektronicznej lub za pośrednictwem Skrzynki Odbiorczej. W takim przypadku w celu uzyskania pełnej funkcjonalności Usługi Użytkownik zobligowany będzie do uzupełnienia procesu Rejestracji poprzez podanie hasła, jakie będzie wykorzystywane do logowania do Konta PayU. Użytkownik, który poda hasło do logowania się do Usługi otrzyma dostęp do wszystkich narzędzi wskazanych w Art. 3 ust. 1 Regulaminu.

6. Użytkownikom przysługuje prawo odstąpienia od zawartej Umowy w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia bez podania przyczyn, poprzez złożenie stosownego oświadczenia w formie elektronicznej lub na piśmie (do zachowania terminu wystarczy wysłanie pisma przed jego upływem). Wzór oświadczenia o odstąpieniu od Umowy stanowi Załącznik nr 1 do Umowy.
7. W wyniku prawidłowej Rejestracji Operator tworzy dla Użytkownika Konto PayU przypisane do podanego podczas Rejestracji adresu e-mail. Użytkownik, który dokonał Pełnej Rejestracji uzyskuje dostęp do Konta PayU poprzez podanie adresu e-mail i hasła (logowanie). W przypadku późniejszej zmiany jakichkolwiek z danych Użytkownik powinien niezwłocznie zaktualizować je, korzystając z odpowiedniego formularza dostępnego na stronie internetowej Operatora. Zabrania się usuwania przez Użytkownika danych, o których mowa w Art. 4 ust. 1 i 2 w trakcie korzystania z Usług, a także podawania danych niepełnych bądź nieprawdziwych. Do każdego Konta PayU może być przyporządkowanych wiele adresów e-mail, należących do tego samego Użytkownika.
8. Operator może poprosić Użytkownika o przekazanie dodatkowych informacji, których Operator może wymagać w związku z realizacją obowiązków wynikających z przepisów o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu.
9. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że Partnerzy, jak również Operator, prowadzą kwalifikację wiarygodności finansowej osób zamierzających dokonać płatności przy użyciu karty płatniczej lub elektronicznych instrumentów płatniczych wydanych przez Operatora na podstawie odrębnej umowy z Użytkownikiem i mogą w związku z tym różnicować zasady obsługi płatności lub uzależniać niektóre warunki świadczenia usług w zależności od zakwalifikowania Użytkownika do danej grupy ryzyka. Operator dokonuje powyższej analizy ryzyka obsługi płatności w oparciu o dane dostępne przy wykonywaniu Usługi. W uzasadnionych przypadkach Operator zastrzega sobie prawo odmowy obsługi danej płatności, w szczególności w przypadku powzięcia wątpliwości co do legalności transakcji, z tytułu której następuje płatność lub legalność samej płatności. Operator nie ponosi odpowiedzialności za szkody poniesione przez Użytkownika z powodu odmowy, o której mowa w zdaniu poprzednim.
10. Użytkownik przyjmuje do wiadomości, że daną kartą płatniczą może posługiwać się tylko i wyłącznie jej uprawniony posiadacz, a więc osoba, której dane znajdują się na awersie karty. Wykryte przypadki nadużyć będą zgłaszane bezpośrednio do właściwych organów ścigania.

11. Użytkownik zobowiązany jest stosować się do obowiązujących przepisów prawa, jak i zasad postępowania i procedur wyznaczonych przez Operatora, w celu zapewnienia przestrzegania przez Operatora przepisów prawa oraz zasad określonych przez właściwe organizacje kart płatniczych.
12. Usługi są dostępne dla Użytkownika od momentu zawarcia Umowy.

Art. 5 Dokonywanie transakcji w Sklepach Internetowych

1. Podczas dokonywania zakupów w Sklepach Internetowych korzystając z Konta PayU, dla którego dokonano Pełnej Rejestracji, Użytkownik ma możliwość automatycznego wypełnienia elektronicznych formularzy zamówienia danymi podanymi Operatorowi. W celu uniknięcia wątpliwości Użytkownik upoważnia Operatora do podania danych, takich jak: imię, nazwisko, adres do wysyłki Użytkownika oraz unikalny identyfikator do Sklepu Internetowego w celu wypełnienia wymaganych formularzy zamówienia produktu bądź usługi.
2. Operator prowadzi dla Użytkownika zestawienie informacji o transakcjach dokonanych w Sklepach Internetowych. Dostęp do zestawienia informacji Użytkownik uzyskuje po dokonaniu Pełnej Rejestracji.
3. Operator nie jest stroną umów między Użytkownikiem a Sklepem Internetowym i nie odpowiada za wykonanie tak zawartych umów oraz ich ważność. Użytkownik zobowiązany jest do zapoznania się z warunkami sprzedaży w Sklepach Internetowych przez dokonaniem zakupu.

Art. 6 Opłaty

1. Rejestracja oraz korzystanie z Usług jest bezpłatne, z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Użytkownik zobowiązany jest do ponoszenia opłat związanych z wykonaniem płatności na mocy umów zawartych z operatorami i uczestnikami tych transakcji. Użytkownik zobowiązany jest do ponoszenia kosztów transmisji danych poprzez sieć Internet związanych z korzystaniem przez Użytkownika z Usług.

Art. 7 Obowiązki Użytkownika

1. Korzystając z Usług Użytkownik 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) nie korzystania z kont innych Użytkowników oraz nie udostępniania swojego Konta PayU innym osobom, a także zachowania hasła do Konta PayU w tajemnicy.
2. Korzystając z Usług Użytkownik nie może:
 - a) naruszać obowiązujących przepisów prawa,
 - 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 Usług, a także działań polegających na niszczeniu, zmianie, usuwaniu, uszkodzaniu, utrudnianiu dostępu do danych innych Użytkowników,
 - e) podejmować działań na szkodę Operatora i innych osób.

Art. 8 Rozwiązanie Umowy

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieokreślony.
2. Użytkownik może w każdym czasie rozwiązać Umowę poprzez zalogowanie się do Konta PayU i kliknięcie łącza „Zamknij konto” w zakładce Mój Profil (w przypadku Pełnej Rejestracji) lub poprzez formularz kontaktowy dostępny w domenie payu.pl (w przypadku Rejestracji w Sklepie Internetowym lub Rejestracji podczas przystępowania do Usługi PayU Express), składając oświadczenie o rozwiązaniu Umowy.

Art. 9 Zaprzestanie świadczenia Usług

1. Operator zastrzega sobie prawo do zaprzestania świadczenia Usług na rzecz Użytkownika poprzez zablokowanie dostępu do Konta PayU, w przypadku, gdy działania Użytkownika naruszają bądź będą naruszać przepisy prawa lub niniejszy Regulamin.
2. Operator zastrzega sobie możliwość czasowego zablokowania Konta PayU bądź dostępu do wybranych Usług w przypadku stwierdzenia, że bezpieczeństwo Konta PayU jest zagrożone bądź istnieje niebezpieczeństwo, że przepisy prawa bądź prawa osób trzecich zostaną naruszone. Operator może uzależnić dalsze korzystanie z Konta PayU od dokonania zmiany hasła lub innych czynności wskazanych przez Operatora.
3. W przypadku zablokowania Konta PayU przez Operatora, założenie nowego Konta PayU wymaga uprzedniej zgody Operatora.

Art. 10 Odpowiedzialność Operatora

1. Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach i w granicach przewidzianych w przepisach prawa.
2. Operator 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.

Art. 11 Prywatność i poufność

1. Administratorem danych osobowych Użytkowników- podmiotem decydującym o celach i sposobach przetwarzania tych danych jest Operator.
2. Dane osobowe Użytkowników są przetwarzane przez Operatora zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa w celu zawarcia, ustalenia treści i rozwiązania umowy o świadczenie przez Operatora Usługi oraz w celu jej realizacji.
3. Podanie danych osobowych przez Użytkownika jest dobrowolne. Podanie danych wymaganych podczas Rejestracji jest konieczne do zawarcia z Operatorem umowy o świadczenie Usługi.
4. Operator zapewnia osobom, których dane osobowe dotyczą, realizację uprawnień wynikających z przepisów o ochronie danych osobowych, w tym prawa dostępu do treści własnych danych osobowych i ich poprawiania oraz prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych na zasadach opisanych w wyżej wskazanych przepisach prawa.
5. W ramach realizacji prawa do kontroli przetwarzania własnych danych osobowych, osoba, której dane osobowe dotyczą ma w szczególności prawo do wniesienia pisemnego, umotywowanego żądania zaprzestania przetwarzania danych osobowych ze względu na swoją szczególną sytuację, a także wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych, gdy Operator zamierza je przetwarzać w celach marketingowych lub wobec przekazywania przez Operatora danych osobowych innemu niż Operator administratorowi danych.
6. Operator może odmówić usunięcia danych osobowych Użytkownika, jeżeli dalsze przetwarzanie tych danych przez Operatora jest konieczne oraz dopuszczalne na podstawie przepisów prawa, w tym jeśli Operator otrzyma i utrwali dla celów dowodowych informację, iż Użytkownik swoim dotychczasowym zachowaniem naruszył postanowienia Regulaminu bądź obowiązujące przepisy prawa, a zachowanie danych jest niezbędne do wyjaśnienia tych okoliczności i ustalenia odpowiedzialności Użytkownika.
7. Dane osobowe Użytkowników mogą być przekazywane podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na mocy obowiązujących przepisów prawa, w tym właściwym organom wymiaru sprawiedliwości. Dane osobowe Użytkowników mogą być także przekazywane wskazanym przez Operatora podmiotom trzecim, w zakresie i w celu niezbędnym dla realizacji Usługi świadczonej na rzecz Użytkowników.
8. Dane osobowe Użytkowników są chronione przez Operatora przed ich udostępnieniem osobom nieupoważnionym, a także innymi przypadkami ich ujawnienia albo utraty oraz przed zniszczeniem lub nieuprawnioną modyfikacją wskazanych danych oraz informacji, poprzez stosowanie odpowiednich zabezpieczeń organizacyjnych, a także zabezpieczeń o charakterze technicznym i programistycznym, w szczególności systemów szyfrowania danych.
9. W przypadku uzyskania przez Operatora wiadomości o korzystaniu przez Użytkownika z Usługi niezgodnie z Regulaminem lub z obowiązującymi przepisami, Operator może przetwarzać dane osobowe Użytkownika w zakresie niezbędnym do ustalenia jego odpowiedzialności, pod warunkiem że utrwali dla celów dowodowych fakt uzyskania oraz treść tych wiadomości.

10. Operator wykorzystuje adresy IP zbierane w trakcie połączeń internetowych w celach technicznych, związanych z administracją serwerami. Ponadto, adresy IP służą do zbierania ogólnych, statystycznych informacji demograficznych (np. o regionie, z którego następuje połączenie) a także w celu analizy ryzyka płatności. Dane te nie są łączone z danymi podanymi przez Użytkowników i stanowią jedynie materiał do analizy statystycznej, mechanizmów korygowania błędów systemowych i analizy ryzyka płatności. Operator stosuje pliki "cookies". Informacje zbierane przy pomocy "cookies" pozwalają dostosowywać usługi i treści do indywidualnych potrzeb i preferencji Użytkowników i innych użytkowników Internetu odwiedzających stronę internetową Operatora, jak również służą do opracowywania ogólnych statystyk dotyczących korzystania przez użytkowników Internetu z Usługi. Wyłączenie w przeglądarce internetowej opcji pozwalającej na zapisywanie plików "cookies" zasadniczo nie uniemożliwia korzystanie z Usługi, może jednak spowodować pewne utrudnienia. Szczegółowe postanowienia odnoszące się do plików Cookies określa Polityka Plików Cookies znajdująca się pod następującym adresem:
http://www.payu.pl/sites/default/files/regulaminy_i_pliki/Polityka_plikow_cookies.pdf.

Art. 12 Reklamacje

1. Użytkownik 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 pisemnej na adres Operatora lub elektronicznej, za pomocą formularza kontaktowego znajdującego się w domenie internetowej Operatora: payu.pl. Reklamacja powinna zawierać co najmniej adres e-mail oraz opis zgłoszonych zastrzeżeń. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji, Operator zwraca się do składającego reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie.
3. Operator rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania.
4. Odpowiedź na reklamację wysyłana jest na adres e-mail przypisany do Konta PayU danego Użytkownika. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Operator może wysłać odpowiedź na inny, wskazany przez składającego reklamację, adres e-mail, który nie jest przypisany do Konta PayU.
5. Użytkownik może zwrócić się o bezpłatną pomoc prawną w szczególności do Miejskich lub Powiatowych Rzeczników Konsumenta w zakresie rozstrzygnięcia reklamacji przez PayU. Ponadto Użytkownik będący konsumentem ma możliwość skorzystania z pozasądowego sposobu rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń przed Stałym Polubownym Sądem Konsumenckim przy Wojewódzkim Inspektorze Inspekcji Handlowej w Poznaniu. Informacje o sposobie dostępu do ww. trybu i procedur rozstrzygania sporów, znajdują się pod następującym adresem: www.uokik.gov.pl, w zakładce „Rozstrzyganie sporów konsumenckich”. Użytkownik będący konsumentem ma również możliwość skorzystania z unijnej platformy internetowej ODR, dostępnej pod adresem internetowym: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>

Art. 13 Dostępność i zmiany Regulaminu

1. Operator 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 w zakresie działalności prowadzonej przez Operatora,
 - c) istotnej zmiany sytuacji rynkowej w zakresie działalności prowadzonej przez Operatora,
 - d) poprawy przez Operatora bezpieczeństwa, funkcjonalności lub poziomu ochrony danych osobowych,
 - e) rozszerzenia bądź ulepszenia funkcjonalności Usług lub rezygnacji z udostępniania niektórych,
 - f) funkcjonalności w ramach wykonywania Usług.
2. Zmiana Regulaminu staje się skuteczna w terminie wskazanym przez Operatora, który nie może być krótszy niż 14 dni od momentu wysłania Użytkownikom informacji o zmianach Regulaminu na adres e-mail podany podczas Rejestracji lub za pośrednictwem Skrzynki Odbiorczej.
3. W przypadku niezakceptowania przez Użytkownika nowego Regulaminu jest on uprawniony do rozwiązania Umowy w trybie przewidzianym w Art. 8 przed wejściem w życie nowego Regulaminu. Za akceptację zmian uważa się także dokonanie jakiegokolwiek czynności dokonanej bądź zleconej przez Użytkownika automatycznie, choćby odbyło się bez logowania.
4. Niniejszy Regulamin jest dostępny dla każdego Użytkownika w domenie payu.pl w sposób umożliwiający jego pozyskanie, odtwarzanie oraz utrwalanie w drodze elektronicznej.

Art. 14 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 182,
- b) poczty elektronicznej na adres: pomoc@payu.pl
- c) telefonicznej, pod numerem telefonu: + 48 61 630 60 05 (połączenie płatne wg taryfy operatora, z którego usług korzysta Użytkownik).

Art. 15 Postanowienia końcowe

1. Prawem właściwym dla umowy między Użytkownikiem a Operatorem zawieranej na podstawie niniejszego Regulaminu jest prawo polskie. Jeżeli Użytkownik jest konsumentem, zastosowanie mają dodatkowo korzystniejsze dla niego bezwzględnie obowiązujące przepisy kraju zamieszkania.
2. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Operatora na podstawie niniejszego Regulaminu będą rozstrzygane przez właściwe polskie sądy powszechne, lub przez właściwy sąd miejsca zamieszkania Użytkownika będącego konsumentem, o ile takie uprawnienie wynika z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
3. Załączniki stanowią integralną część Regulaminu.

Załącznik nr 1 do Regulaminu świadczenia Usługi „PayU” (KONTO PAYU):

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY

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

PayU S.A.

ul. Grunwaldzka 182

60-166 Poznań

Nr faxu: + 48 61 630 61 05

Adres e-mail: pomoc@payu.pl

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^(*) Konto PayU.

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

Imię i nazwisko konsumenta(-ów):

Adres e-mail konsumenta(-ów):

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

Data: _____

^(*) niepotrzebne skreślić