



Załącznik nr 2 do Regulaminu Systemu Procedura reklamacji

1. Partner ma obowiązek przyjmować od Klientów reklamacje dotyczące Płatności. Partner zobowiązany jest poinformować Klientów o trybie składania reklamacji. Reklamacje te Partner zobowiązany jest rozpatrzyć w pierwszej kolejności we własnym zakresie. W przypadku ustalenia, że przyczyny reklamacji nie leżą po stronie Partnera, a dotyczą nieprawidłowości w działaniu Systemu, Partner przekazuje reklamacje do PayU zgodnie z ust. 2.
Wszystkie spory pomiędzy Partnerem a Klientem dotyczące transakcji będą rozstrzygane pomiędzy Partnerem a Klientem. W przypadku Płatności Kartą Płatniczą Partner powinien skierować Klienta do wydawcy jego Karty. PayU nie ponosi odpowiedzialności za spory wynikające z umowy zawartej pomiędzy Partnerem a Klientem.
2. Partner może złożyć reklamację dotyczącą nieprawidłowości w działaniu Systemu w terminach, o których mowa w §9 ust 3 Regulaminu Systemu.
3. Reklamacja może zostać złożona w formie pisemnej na adres PayU lub elektronicznej na adres pomoc@payu.pl.
4. W zgłoszeniu reklamacyjnym muszą być zawarte co najmniej: powód reklamacji, określenie podmiotów uczestniczących w transakcji, data transakcji, reklamowana kwota oraz szczegółowy opis zdarzenia reklamacyjnego.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje wymagają uzupełnienia, przed rozpatrzeniem reklamacji PayU zwraca się do Partnera o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie. W takim przypadku termin rozstrzygnięcia reklamacji jest liczony od dnia dostarczenia przez Partnera brakujących informacji.
6. Termin rozstrzygnięcia reklamacji wynosi 45 dni kalendarzowych od otrzymania reklamacji przez PayU.
7. W przypadku, gdy rozpatrzenie reklamacji wymaga podjęcia przez PayU współdziałania z wydawcami elektronicznych instrumentów płatniczych, termin ten może ulec przedłużeniu o czas niezbędny do uzyskania od wydawcy elektronicznych instrumentów płatniczych odpowiednich informacji, przy czym nie może przekroczyć 90 dni.
8. Odpowiedź na reklamację wysłana jest:
 - a. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej – na adres korespondencyjny Partnera podany przy zawarciu Umowy;
 - b. W przypadku złożenia reklamacji w formie elektronicznej – na adres mailowy Partnera podany przy zawarciu Umowy.
9. Partner zobowiązany jest współdziałać z PayU w celu wyjaśnienia wszelkich kwestii związanych z przeprowadzanymi przez wydawców kart płatniczych reklamacjami, w szczególności zobowiązany jest udzielać wszelkich niezbędnych informacji dotyczących transakcji, tytułem której nastąpiła reklamowana płatność.
10. Partner udziela wyjaśnień oraz przekazuje wymagane dokumenty w terminie 5 dni kalendarzowych od wysłania przez PayU Komunikatu z wezwaniem do udzielenia wyjaśnień.
11. PayU ma prawo żądać w szczególności następujących dokumentów:
 - a. informacje o szczegółach dokonania (realizacji) transakcji lub/i informacje o danych szczegółowych kupującego;



- b. skan potwierdzenia odbioru towaru/realizacji usługi, z widocznym czytelny podpisem Klienta (potwierdzenie nadania przesyłki, czy odbiór towaru z paczkomatu nie jest wystarczającym dokumentem do oddalenia reklamacji);
 - c. dla usług niematerialnych – wszelkie dowody, że nastąpiło doładowanie, wysyłka kuponu – logi systemowe, zrzuty z ekranu;
 - d. dodatkowe informacje (np. korespondencja między Partnerem a Klientem, jeśli Klient wcześniej reklamował transakcję bezpośrednio u Partnera);
 - e. potwierdzenie dokonania zwrotu lub anulowania płatności;
 - f. inne, wyszczególnione w Komunikacie dokumenty.
12. Partner zobowiązany jest przechowywać te dokumenty przez okres co najmniej 24 miesięcy od daty realizacji transakcji.
 13. Partner przesyła wymagane dokumenty drogą elektroniczną na adres mailowy pomoc@payu.pl.
 14. W przypadku rozstrzygnięcia reklamacji w ten sposób, iż Partnerowi nie przysługuje zapłata za Płatność będącą przedmiotem reklamacji, która wcześniej została już zapłacona (w szczególności na skutek niedotrzymania przez Partnera terminu przekazania wymaganych dokumentów, o których mowa w ust. 11), Partner zobowiązany jest do zwrotu otrzymanej zapłaty w sposób, o którym mowa w §9 ust. 8. Regulaminu Systemu.