

Regulamin Programu Ochrony Kupujących

§1 Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady Programu Ochrony Kupujących, polegającego na łagodzeniu negatywnych dla Kupujących skutków nieuczciwego działania Sklepu, z którym Kupujący zawarli umowę i dokonali zapłaty za Towar za pośrednictwem Konta PayU.

§2 Definicje

Dla celów niniejszego Regulaminu strony postanawiają nadać poniższym słowom następujące znaczenie:

- Konto PayU** – narzędzie dostarczone przez PayU, umożliwiające dokonywanie płatności za zakupy online, dostępne na stronie <http://payu.pl>.
- Koszt przesyłki** – koszt przesłania Towaru, który poniósł Kupujący w związku z jego zakupem.
- Kupujący** – podmiot, który spełnia warunki Regulaminu Konta PayU i dokonał rejestracji w wyniku, której zostało utworzone dla niego Konto PayU.
- PayU** – PayU SA 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, posiadająca numer NIP: 779-23-08-495, o kapitale zakładowym w wysokości 4.944.000 złotych w całości opłaconym.
- Regulamin Konta PayU** – Regulamin świadczenia usług przez PayU w ramach Konta PayU.
- Towar** – rzecz nabywana z wykorzystaniem Konta PayU, dla której został określony adres dostawy z wyłączeniem w szczególności: a. biletów na imprezy artystyczne, rozrywkowe lub sportowe, b. towarów dostępnych wyłącznie na nośnikach elektronicznych lub przeznaczonych do odczytu na nośnikach elektronicznych, c. kuponów nabytych w ramach zakupów grupowych uprawniających do nabycia lub stanowiących podstawę nabycia towarów lub usług po obniżonej cenie, d. towarów, które nie podlegają zwrotowi na podstawie ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.
- Sklep** – podmiot w zakresie w jakim działa w internecie, prowadzący sprzedaż online, który zawarł z PayU umowę na udostępnienie usług z wykorzystaniem Konta PayU i udostępnia taką metodę płatności.

§3 Rekompensata

- PayU w ramach Programu Ochrony Kupujących umożliwi Kupującym ubieganie się o pokrycie na zasadach określonych niniejszym Regulaminem, szkody poniesionej na skutek nieuczciwego postępowania Sklepu (dalej zwanej „rekompensatą”), w przypadku gdy Kupujący wykaże, że:
 - zapłacił za Towar, ale go nie otrzymał,
 - otrzymał Towar niezgodny z zawartą umową lub posiadający wartość istotnie niższą od Towaru opisanego w ofercie.
- W przypadku określonym w ust. 1, lit. a rekompensata obejmuje wartość doznanej przez Kupującego szkody, nie wyższej jednak niż rzeczywista wartość zakupionego Towaru. W przypadku określonym w ust. 1, lit. b rekompensata obejmuje wartość doznanej przez Kupującego szkody, nie wyższej jednak niż 50% rzeczywistej wartości zakupionego Towaru.

3. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, lit. a lub b, Program Ochrony Kupujących umożliwi ponadto Kupującym rekompensatę Kosztów przesyłki, obejmującą wartość doznanej przez Kupującego szkody nie wyższej niż rzeczywiste i udokumentowane koszty dostawy.
4. Każdorazowo wysokość kwoty rekompensaty określonej w ust. 3. nie będzie wyższa niż 100 złotych.
5. Każdorazowo, łączna wysokości kwoty rekompensaty określonej w ust. 2 i 3 nie będzie wyższa niż 10.000 złotych.
6. Programem Ochrony Kupujących są objęte wyłącznie Towary, za które dokonano płatności z wykorzystaniem Konta PayU jako zalogowany użytkownik Konta PayU lub Towary, za które dokonano płatności za pośrednictwem innych usług udostępnionych przez PayU pod warunkiem dokonania rejestracji i aktywacji Konta PayU bezpośrednio po dokonaniu tej płatności, zgodnie z informacją zawartą w podsumowaniu płatności.

§4 Wyłączenia z Programu Ochrony Kupujących

Program Ochrony Kupujących nie obejmuje sytuacji, gdy:

1. Kupujący dokonał zakupów w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą.
2. Płatność za Towar została dokonana na zasadach innych niż określono w Regulaminie Konta PayU.
3. Sklep nie ponosi winy za wyrządzoną szkodę.
4. Kupujący naruszał Regulamin Konta PayU, regulamin Sklepu bądź regulamin platformy internetowej, w ramach której zawarto umowę sprzedaży Towaru, bądź powszechnie obowiązujące przepisy prawa.
5. Kupujący nie podał poprawnych danych kontaktowych w Koncie PayU.
6. Oferta nie była zgodna z aktami prawnymi bądź regulaminami, wskazanymi w pkt 4.
7. Towar został przekazany osobiście bądź za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym lub dokonano płatności gotówką przy odbiorze osobistym Towaru.
8. Miejsce odbioru Towaru znajdowało się poza granicami Polski.
9. Towar uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika.
10. Kupujący nabył Towar, za który nie można zapłacić za pośrednictwem Konta PayU.
11. Towar został nabyty w sklepach internetowych lub za pośrednictwem internetowych platform handlowych, które uczestniczą lub posiadają własne programy ochrony kupujących organizowanych na podobnych zasadach jak określone w niniejszym Regulaminie.
12. Sklep stał się niewypłacalny i wszczęto postępowanie w przedmiocie ogłoszenia upadłości naprawcze lub likwidacyjne lub też ogłoszona została jego upadłość lub likwidacja.

§5 Zgłoszenie do Programu Ochrony Kupujących

1. W celu otrzymania rekompensaty z Programu Ochrony Kupujących Kupujący powinien wypełnić i przesłać do PayU w formie elektronicznej formularz z uzupełnionymi niezbędnymi danymi i opisanym przebiegiem transakcji.
2. Kupujący jest każdorazowo zobowiązany do złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa na jego szkodę przez nieuczciwie postępujący Sklep do policji lub prokuratury. Do formularza określonego w ust. 1 należy podać sygnaturę akt wszczęcia postępowania (stosowny nr RSD bądź DS).

3. Formularz winien być wysłany do siedziby PayU nie wcześniej niż po 30 dniach, ale nie później niż 120 dni od zawarcia umowy zakupu Towaru. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin wskazany powyżej może zostać skrócony. O skróceniu terminu Kupujący zostanie poinformowany przez PayU drogą elektroniczną.
4. Dane podawane w formularzu winny być zgodne z prawdą i odpowiadać stanowi faktycznemu na chwilę składania formularza. W celu weryfikacji autentyczności informacji oraz danych PayU w trakcie rozpatrywania formularza może skontaktować się z Kupującym oraz zażądać dodatkowych dokumentów uwiarygodniających przebieg zdarzeń. W razie gdy powstają uzasadnione wątpliwości co do zasadności roszczenia Kupującego bądź nieścisłości w przedstawionym opisie transakcji, PayU ma prawo odmówić przyznania bądź wypłacenia rekompensaty.
5. Kupujący jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania PayU, jeśli w okresie po wysłaniu formularza określonego w ust. 1 zajdą jakiegokolwiek zdarzenia powodujące, że jego roszczenie względem Sklepu ulegnie zmianie. W szczególności, jeśli otrzyma jakąkolwiek rekompensatę bądź odszkodowanie, bądź gdy Sklep naprawi w części bądź całości szkodę, którą poniósł Kupujący, lub jej skutki.

§6 Rozpatrzenie zgłoszenia o przyznanie rekompensaty

1. PayU podejmuje decyzję o przyjęciu zgłoszenia w terminie 30 dni roboczych od otrzymania poprawnie wypełnionego formularza. Kupujący jest informowany o podjętej decyzji drogą elektroniczną.
2. W przypadku gdy PayU zaakceptuje zgłoszenie, Kupujący jest zobowiązany, nie później niż w terminie 90 dni, do wydrukowania formularza, do którego link zostanie przesłany drogą poczty elektronicznej, oraz podpisania zamieszczonego w nim oświadczenia o zgodności podanych informacji ze stanem faktycznym.
3. Wraz z formularzem powinny zostać przesłane następujące załączniki a. kserokopia stron dowodu osobistego z numerem i serią, numerem PESEL oraz adresem zameldowania, b. kserokopia postanowienia o wszczęciu dochodzenia/śledztwa.
4. Wszystkie dokumenty należy wysłać listem poleconym na adres korespondencyjny PayU (PayU SA, ul. Mokotowska 1, 00-640 Warszawa) z dopiskiem Program Ochrony Kupujących PayU.
5. Kupujący oświadcza, że przynosi na PayU, z chwilą dokonania przez PayU rekompensaty, o którą wnosił Kupujący, wszelkie przysługujące mu wierzytelności względem Sklepu z tytułu niewywiązania się przez Sklep ze zobowiązań wynikających z umowy zawartej z Kupującym, stanowiącej przedmiot zgłoszenia.
6. Jeśli w trakcie rozpatrywania formularza sytuacja zostanie wyjaśniona na korzyść Kupującego, poprzez otrzymanie przez niego Towaru lub zwrotu pieniędzy, rekompensata nie zostanie przyznana.
7. W razie gdy Kupujący otrzymał świadczenie nienależne bądź Sklep naprawił powstałą szkodę, Kupujący zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 7 dni, zwrotu otrzymanej od PayU rekompensaty.

§7 Postanowienia końcowe

1. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Konta PayU oraz przepisy powszechnie obowiązującego prawa.
2. Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania niniejszego Regulaminu będzie rozpatrywał sąd powszechny według właściwości ogólnej.

PayU S.A. Tel. +48 61 628 45 05
ul. Grunwaldzka 182 Email: help@payu.pl
60-166 Poznań www.payu.pl



3. PayU zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu z zastrzeżeniem opublikowania zmian na stronach <http://payu.pl> z co najmniej 14-dniowym wyprzedzeniem, z zastrzeżeniem, że wnioski złożone przed datą ogłoszenia zmian będą rozpatrywane na dotychczasowych zasadach.