

PODMÍNKY PRO PROVEDENÍ JEDNORÁZOVÉ PĚATEBNÍ TRANSAKCE V PAYU

TERMS AND CONDITIONS OF A SINGLE PAYMENT TRANSACTION IN PAYU

Čl. 1. Obecná ustanovení

1. Tyto Obchodní podmínky definují pravidla pro poskytování služeb v rámci zpracování internetových plateb, v tomto případě v rámci provedení jednorázové platební transakce. Pro využití této služby se nevyžaduje otevření bankovního účtu a veškeré operace spojené se službou se nepovažují za bankovní operace nebo vklady, jak jsou definovány v zákoně o bankách.
2. Subjekt poskytující služby Zákazníkům je PayU SA, se sídlem v Poznani, 60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 182, Polsko, kancelář v ČR Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4, Česká republika, zapsaná v rejstříku podnikatelů vedeném okresním soudem v Poznani - Nowe Miasto i Wilda v Poznani, 8. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku, KRS číslo 0000274399, daňové identifikační číslo NIP: 779-23-08-495, kapitál 4 944 000,00 PLN splacen v plné výši, platební instituce ve smyslu ustanovení zákona o platebním styku z 19. srpna 2011 (Sbírka zákonů 2011.199.1175 ve znění pozdějších předpisů), zapsaná v seznamu polské Komise dozoru nad finančním trhem (Komisja Nadzoru Finansowego) k činnosti platební instituce, číslo IP 1/2012 (dále jen "PayU"). Aktivita PayU týkající se platebních služeb jsou pod dohledem polské Komise dozoru nad finančním trhem.
3. Tato Služba bude poskytnuta poté, co si Zákazník přečetl a souhlasil s obsahem těchto Obchodních podmínek.
4. Služba může být poskytována pouze Zákazníkům, kteří mají zařízení umožňující přístup k internetu, včetně softwaru používaného na prohlížení on-line stránek.

Čl. 2. Definice

Pojmy a výrazy použité v těchto obchodních podmínkách mají následující význam:

1. **Zákazník** - fyzická osoba, právnická osoba nebo organizační složka, která nemá samostatnou právní subjektivitu a způsobilost k právním úkonům a která uzavřela s PayU smlouvu o jednorázové platební transakci;
2. **Partner** - banka nebo nabyvatel spolupracující s PayU při podpoře platebních nástrojů definovaných v čl. 3 (1);
3. **Obchodník** - subjekt, který uzavřel smlouvu s PayU, umožňující provádět platby;
4. **Služba** - služba, kterou PayU poskytuje pro Zákazníky za podmínek stanovených v těchto Obchodních podmínkách, která zahrnuje provádění plateb; platební služba je blíže vymezena v zákoně o platebním styku z 19. srpna 2011 (Sbírka zákonů 2011 č.199, položka 1175 ve znění pozdějších předpisů);
5. **Pracovní den** - den jiný než sobota, neděle a státní svátek, kdy PayU vykonává svou činnost;
6. **Webová stránka** - webová lokalita, kterou spravuje Obchodník, jejímž prostřednictvím Obchodník nabízí zboží nebo služby Zákazníkům;
7. **Platba** - platba provedena Zákazníkem Obchodníkovi

Section 1. General provisions

1. These Terms and Conditions define rules of providing services within the scope of processing electronic Payments, being a single payment transaction. It shall not be required to open a bank account to be able to access and use the Service, and any operations connected with it shall not be considered banking activities as defined in the Banking Law.
2. The entity providing the Service to Customers is PayU S.A. with the registered office in Poznań, 60-166 Poznań, at ul. Grunwaldzka 182, entered into the Registry of Entrepreneurs kept by the District Court for Poznań – Nowe Miasto i Wilda in Poznań, CZ office Antala Staška 2027/77, 140 00 Praha 4, Czech Republic, 8th Commercial Department of the National Court Registry under KRS number 0000274399, having a tax identification number NIP: 779-23-08-495, share capital of PLN 4,944,000.00 paid up in full, a domestic payment institution as defined in the Act on Payment Services of 19 August 2011, entered into the register of payment services under number IP1/2012 (hereinafter referred to as "PayU"). PayU's activities in respect of payment services are supervised by the Polish Financial Supervision Authority.
3. The Services shall be provided after the Customer has read and accepted the contents hereof.
4. The Service may be provided only to Customers having equipment allowing to access the Internet, including software used to browse online resources.

Art. 2. Definitions

The terms and expressions used herein shall have the following meaning:

1. **Customer** – a natural person, a legal person or an organisation unit not having a legal personality that is provided by a legal capacity and that has concluded an agreement for a single electronic payment transaction with PayU;
2. **Partner** – a bank or an acquirer or finance institution granting loans, cooperating with PayU in supporting payment tools as defined in art. 3 (2);
3. **Merchant** – an entity that has concluded an agreement with PayU, allowing to make Payments;
4. **Service** – a service provided by PayU for the Customer hereunder, which involves making Payments; a payment service as defined in the Act on Payment Services of 19 August 2011 ;
5. **Business Day** – a day other than Saturday, Sunday and public holiday, when PayU carries out its activities;
6. **Website** – a website administered by the Merchant through which the Merchant offers goods or services to Customers;
7. **Payment** – a payment made by the Customer to the Merchant through PayU to perform the monetary obligation

prostřednictvím PayU určena ke splacení peněžního závazku vyplývajícího ze Smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Obchodníkem; jedná se o jednorázovou platební transakci podle definice uvedené v zákoně o platebním styku z 19. srpna 2011 (Sbírka zákonů 2011 č. 199, položka 1175 ve znění pozdějších předpisů);

8. **Podmínky** - obsah těchto Obchodních podmínek;
9. **Platební příkaz** - Zákazníkovy prohlášení určené PayU, které obsahuje příkaz k provedení platby.

Čl. 3. Rozsah služeb

1. V rámci Služby PayU nevede platební účet pro Zákazníka dle definice uvedené v zákoně o platebním styku z 19. srpna 2011 (Sbírka zákonů 2011 č.199, položka 1175 ve znění pozdějších předpisů).
2. V rámci této služby Zákazník může používat nástroje, které mu/jí umožňují provést platbu na webové stránce, kterou provozují Obchodníci, kteří uzavřeli s PayU smlouvu o poskytování služeb. Webová stránka může poskytovat Zákazníkovi přístup k následujícím službám:
 - a. Provádění elektronických plateb včetně bezhotovostních plateb prostřednictvím online převodu;
 - b. Platby standardními bankovními převody v režimu offline nebo jakýmkoliv elektronickými převody;
 - c. Platby platebními kartami, včetně bezhotovostních plateb platebními kartami schválenými bankami k provádění on-line transakcí.
 - d. Platby s využitím prostředků z úvěru poskytnutého Zákazníkovi ze strany Partnera ("Splátky PayU").

Čl. 4. Provádění transakcí na Webových stránkách

1. PayU není stranou žádné z dohod uzavřených mezi Zákazníkem a Obchodníkem a nenesou odpovědnost za jejich plnění a platnost.
2. Podmínkou pro provedení transakce je, aby Zákazník poskytl PayU následující údaje: jméno, příjmení, ulici a číslo domu, PSČ, město, e-mailová adresa, telefonní číslo. V odůvodněných případech je PayU oprávněno požadovat od Zákazníka další údaje potřebné k posouzení platebního rizika, s výjimkou údajů uvedených v ustanovení § 27 odst. 1) polského zákona o ochraně osobních údajů ze dne 29.08.1997, v platném znění.
3. Poskytnutím jakýchkoliv údajů způsobem uvedeným v bodě 2 a akceptováním Obchodních podmínek je uzavřena smlouva mezi Zákazníkem a PayU, jejímž předmětem je poskytnutí Služby uvedené v těchto Obchodních podmínkách.
4. PayU poskytne službu na základě Platebního příkazu přijatého od Zákazníka, který může být proveden po přijetí těchto Obchodních podmínek a poskytnutí údajů uvedených v bodě 2.

resulting from the transaction concluded between the Customer and the Merchant, being a single payment transaction as defined in the Act on Payment Services of 19 August 2011;

8. **Terms and Conditions** – the contents hereof;
9. **Payment Order** – a Customer's statement directed at PayU, containing an order to make a Payment.

Art 3. Scope of Services

1. Within the scope of the Service PayU shall not keep a payment account for the Customer, as defined in the Act on Payment Services of 19 August 2011.
2. Within the scope of the Service the Customer may use tools allowing him/her to make a Payment on Websites operated by Merchants that have entered into a service provision agreement. The Website may provide the Customer with access to the following Services:
 - a. Electronic Payments, including non-cash Payments by online transfer;
 - b. Payments by standard bank transfers offline or any other electronic transfers;
 - c. Payments by payment cards, including non-cash Payments by payment cards, authorised by banks to make online transactions;
 - d. Payments with the use of funds from the loan granted to the Customer by the Partner ("PayU Instalments").

Art 4. Making transactions on Websites

1. PayU shall not be a party to any agreements entered into between a Customer and a Merchant and shall not be held liable for their performance and validity.
2. To use the Service, the Customer shall provide the following data: name, surname, street and house number, postal code, city, email address, phone number. In justified cases, PayU shall be entitled to demand from the Customer any other data necessary to assess the Payment risk, except for the data referred to in Article 9 of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation).
3. Upon providing any data in the manner referred to in point 2 and accepting the Terms and Conditions, an agreement shall be concluded between the Customer and PayU, the subject matter of which is to provide the Service specified herein.
4. PayU shall provide the Service upon a Payment Order received from the Customer, which can be made after accepting these Terms and Conditions and providing data referred to in point 2.

5. Za okamžik, kdy PayU přijme platební příkaz, se považuje den, kdy na bankovní účet PayU byla připsána částka platby. Pokud PayU obdrží Platební příkaz v den, který není pracovním dnem PayU má se za to, že Platební příkaz byl přijat následující pracovní den po tomto dni.
 6. Zákazník bere na vědomí, že Partneři služby a PayU ověřují finanční důvěryhodnost osob provádějících platby a v důsledku toho mohou měnit podmínky zpracování Plateb nebo stanovit podmínky poskytování určitých služeb v závislosti na rizikové skupině, do které byl Zákazník zařazen.
 7. PayU si vyhrazuje právo odmítnout zpracovat konkrétní Platbu, pokud ustanovení této smlouvy nebyly splněny nebo pokud má PayU důvodné podezření, že příkaz, kterého se platba týká nebo samotná platba může být nezákonná. PayU nenese odpovědnost za škody vzniklé Zákazníkovi v důsledku odmítnutí platby za podmínek uvedených v předchozí větě.
 8. Zákazník bere na vědomí, že platební nástroje (zejména platební karty) může používat výhradně jejich oprávněný držitel nebo Zákazník, tj. osoba oprávněná je používat na základě smlouvy s jejich vydavatelem.
 9. Zákazník musí dodržovat příslušné právní předpisy, jakož i pravidla a postupy, které PayU stanovilo pro zajištění souladu s příslušnými právními předpisy, jakož i podmínky stanovené příslušnými sdruženími vydavatelů platebních karet.
 10. Platba bude poskytnuta obchodníkovi do 1 hodiny od okamžiku, kdy se na účet PayU připíše částka platby.
 11. Zákazník musí být informován o provedené Platbě formou elektronické zprávy, která mu umožní zaznamenat údaje v ní obsažené.
 12. Pokud je platba vrácena z jakéhokoliv důvodu, je o tom Zákazník okamžitě informován a zaplacená částka bude Zákazníkovi k dispozici.
5. The moment of receipt of the Payment Order by PayU shall be considered the day when the bank account of PayU was credited with the Payment amount. If PayU receives a Payment Order on the day not being a Business Day for PayU, it shall be considered that the Payment Order was received on the first Business Day following that day.
 6. The Service Partners and PayU verify financial credibility of persons willing to make Payments and, as a result, they can modify the terms and conditions of processing Payments or make the provision of certain services dependent on a risk group the Customer has been qualified for.
 7. PayU reserves the right to refuse to process a particular Payment if the provisions hereof have not been complied with or if PayU reasonably suspects that the transaction for which the Payment is made or the Payment itself may be illegal. PayU shall not be held liable for damage suffered by the Customer due to the refusal referred to in the previous sentence.
 8. The Customer acknowledges that payment instruments (in particular a payment card) can be used exclusively by its authorised holder or a user, i.e. a person authorised to use it under an agreement with its issuer.
 9. The Customer shall comply with the applicable provisions of law, as well the rules and procedures established by PayU to ensure compliance with provisions of law as well as the terms and conditions set out by appropriate payment card associations.
 10. The Payment shall be provided to the Merchant within 1 hour from the moment when the PayU account is credited with the Payment amount.
 11. The Customer shall be informed about the Payment made in the form of an electronic message allowing him to record data contained therein.
 12. If the Payment is returned for any reason, the Customer shall be immediately informed about it and the amount paid shall be made available to the Customer.

Čl. 5. Poplatky

1. PayU může účtovat Zákazníkům poplatky za poskytnuté služby. Pokud PayU účtuje jakékoliv poplatky za zpracování Platby, musí o výši poplatku informovat Zákazníka na webové stránce, kde Zákazník zadává Platební příkaz. Na základě požadavku Zákazníka v souladu s čl. 9 (2) níže, PayU poskytne Zákazníkovi informace uvedené v předchozí větě písemně nebo na jakémkoliv jiném nosiči dat.
2. Při splnění všech následujících podmínek:
 - a. PayU vyúčtuje Zákazníkovi poplatek dle odstavce 1 tohoto článku, a
 - b. Platba je Obchodníkem vrácena na základě jeho rozhodnutí nebo je Platba vrácena z důvodu oprávněné reklamace Zákazníka týkající se PlatbyPayU vrátí poplatek za zpracování Platby Zákazníkovi. Pokud byla Platba vrácena na základě rozhodnutí Obchodníka nebo z

PayU S.A. se sídlem v Poznani, 60-166 Poznań, ul. Grunwaldzka 186, domácí platební instituce pod dozorem Polského úřadu pro dohled nad finančním trhem, zaregistrovaná v Rejstříku platebních služeb pod číslem IP1/2012, zapsaná v rejstříku podnikatelů vedeném Okresním soudem v Poznani – Nowe Miasto i Wilda v Poznani, 8. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem KRS 0000274399, se základním kapitálem 4.944.000,00 PLN, splaceným v plné výši, daňové identifikační číslo NIP: 779-23-08-495, číslo REGON 300523444

Art 5. Fees

1. PayU may charge fees from the Customer for the service provided hereunder. If PayU charges any fees on processing the Payment, PayU shall inform the Customer about its amount on the website where the Customer makes a Payment Order. Upon Customer's request made in the manner referred to in art. 9. (2) hereof, PayU shall provide the Customer with the above information in writing or in any other durable medium.
2. If all of the following conditions have been met:
 - a. PayU charged the Customer with the fee referred to in clause 1,
 - b. the Payment was refunded, on the Merchant's initiative, or the refund was made as a result of accepting a Customer's complaint to the Payment,PayU shall also return the fee for processing the Payment to the

důvodu oprávněné reklamace Zákazníka týkající se Platby pouze částečně, PayU vrátí poplatek za zpracování Platby v poměrné výši k částce vrácené Platby.

3. Zákazník je povinen platit poplatky za Platby v souladu s dohodami uzavřenými s Partnery a s účastníky těchto transakcí, jakož i poplatky za online přenos dat v důsledku používání Služby.

Čl. 6. Povinnosti Zákazníka

- Při použití služby musí Zákazník:
 - splňovat ustanovení těchto Obchodních podmínek;
 - Chovat se poctivě a spolehlivě vůči ostatním účastníkům trhu, zejména poskytovat pravdivé a nezavádějící informace, jakož i splnit tyto ujednání a závazky;
- Při použití služby Zákazník nesmí:
 - porušovat platné ustanovení zákona;
 - používat služby způsobem, který je v rozporu s jejich účelem nebo v míře nepřiměřené jejich účelu, zejména Zákazník nesmí provádět žádné činnosti porušující právní normy a dobré mravy např. činnosti podporující násilí, nenávisť, jakoukoliv rasovou, kulturní, etnickou nebo náboženskou diskriminaci, porušování osobních práv nebo porušující důstojnost jakýchkoliv třetích stran;
 - porušovat soukromí jakýchkoliv třetích stran, zejména v oblasti sběru, zpracování a distribuce informací o ostatních Zákaznících nebo zveřejnění jejich obrázku bez jejich výslovného souhlasu;
 - provádět jakékoli činnosti, které by mohly bránit nebo narušit podmínky poskytování Služeb, jakož i aktivity zahrnující ničení, změnu, odstranění, poškození dat ostatních Zákazníků a zabránění přístupu k nim;
 - provádět činnosti na úkor PayU a dalších osob, včetně porušení vlastnických práv a práv při registraci vynálezů, patentů, ochranných známek, užitných a průmyslových vzorů.

Čl. 7. Odpovědnost PayU

- PayU nese odpovědnost za neplnění nebo nesprávné plnění Služby v souladu s ustanoveními zákona o platebním styku z 19. srpna 2011 (Sbírka zákonů 2011 č. 199 položka 1175 ve znění pozdějších předpisů).

Čl. 8. Ochrana osobních údajů a důvěrnost

- PayU je správce osobních údajů Zákazníků ve smyslu nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

Customer. If the Payment was refunded, on the Merchant's initiative, or the refund was made as a result of accepting a Customer's complaint to the Payment in part, PayU shall refund the fee for processing the Payment pro rata to the amount of refund.

3. The Customer shall pay fees for making Payments, pursuant to agreements entered into with Partners and participants to such transactions as well as shall incur charges for online data transmission due to the use of the Service.

Art 6. Customer's obligations

- When using the Service, the Customer shall:
 - comply with the provisions hereof;
 - act in an honest and reliable way towards other market players, in particular provide true and not misleading information as well as complete arrangements and meet liabilities as agreed;
- When using the Service, the Customer must not:
 - infringe the applicable provisions of law;
 - use the Services in a manner contrary or inappropriate to their purpose, in particular the Customer must not perform any activities infringing legal and moral norms, reflecting or promoting violence, hatred, any racial, cultural, ethnic or religious discrimination, infringing personal rights or offending dignity of any third parties;
 - infringe privacy of any third parties, in particular by collecting, processing and distributing information about other Customers or publishing their image without their express consent;
 - perform any activities which could hamper or distort the terms and conditions of providing Services as well as activities involving destruction, change, removal, damage of other Customers' data and prevention of access to it;
 - undertake any activities to the detriment of PayU and third parties, including infringe property rights and rights in registration of inventions, patents, trademarks, utility and industrial models.

Art. 7 PayU liability

- PayU shall be held liable for failure to perform or improper performance of the Services under the terms and conditions specified in the Act on Payment Services of 19 August 2011.

Art. 8 Privacy and confidentiality

- PayU is the data controller of personal data of Customers as understood by Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation).

2. Dle bodu 4 tohoto článku budou osobní údaje Zákazníka zpracovávány v souladu s platnými právními předpisy pro účely:

- poskytování Služeb a dokumentování jejich výkonu,
- oznámení o stavu platby Zákazníkovi a Obchodníkovi,
- zpracování stížností,
- splnění zákonných povinností uložených PayU,

3. V souvislosti se zpracováním Platby zpracovává PayU tyto osobní údaje Zákazníka:

- křestní jméno a příjmení,
- adresa: ulice a číslo, PSČ, město,
- e-mailová adresa,
- telefonní číslo,
- IP adresa.

V odůvodněných případech je PayU oprávněno požadovat od Zákazníka další údaje potřebné k posouzení platebního rizika, s výjimkou údajů uvedených v ustanovení čl. 9 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů).

4. Navíc, pokud má být Služba poskytována s využitím prostředků z úvěru ("**PayU Splátky**" nebo "**PayU Zaplatím později**"):

- a) osobní údaje Zákazníka poskytnuté v žádosti o úvěr mohou být předány úvěrovým partnerům PayU za účelem, který je potřebný k posouzení žádosti Zákazníka o úvěr, uzavření a plnění úvěrové smlouvy Zákazníka,
- b) osobní údaje Zákazníka, jako jsou: jméno, příjmení, e-mailová adresa, adresa, částka Platby, popis zakoupeného zboží (včetně názvu, množství, ceny, dodací ceny, kategorie zboží nebo služeb), IP adresa, historie plateb prostřednictvím PayU za posledních 18 měsíců (včetně údajů o množství, typu, datu, hodnotě, rozsahu, zařízení, z něhož byla platba provedena, čísel bankovních účtů použitých v rámci Platby, předchozích žádostí o úvěr podaných prostřednictvím PayU, t.j. informace o předložené žádosti o úvěr a o tom, zda byla přijata věřitelem), počet platebních nástrojů, které má Zákazník u PayU a datum, od kterého byly uchovávány, mohou být předány úvěrovému partnerovi spolupracujícímu s PayU,
- c) osobní identifikační číslo Zákazníka a číslo a série průkazu totožnosti zjišťuje společnost PayU na žádost úvěrového partnera spolupracujícího s Provozovatelem a předá je úvěrovému partnerovi spolupracujícímu s Provozovatelem.

Osobní údaje Zákazníka uvedené v písmenech b) a c) bude úvěrový partner spolupracující s Provozovatelem používat pro účely přípravy nabídky úvěru, provádění a zdokonalování svého kreditního ratingu, aby bylo možné Zákazníkovi nabídnout lepší a

2. Subject to item 4 of this article, personal data of the Customer shall be processed in accordance with applicable law for the purpose of:

- providing the Services and document its performance,
- notifying the Customer and the Merchant about the status of the Payment,
- processing complaints
- fulfilling legal obligations imposed on PayU.

3. In connection with the processing of the Payment, PayU processes the following personal data of the Customer:

- first and last name,
- address: street and number, postcode, city,
- e-mail address,
- telephone number,
- IP address.

In justified cases, PayU is entitled to demand from the Customer other data necessary for the risk assessment of Payment, except for special data categories as referred to in Article 9 of Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation).

4. Moreover, if the Service is to be provided with the use of funds from a loan ("**PayU Instalments**" or "**PayU Pay Later**"):

- a) the Customer's personal data provided in the loan application may be transferred to PayU's loan partners for the purpose necessary to consider the Customer's loan application, conclusion and performance of the loan agreement,
- b) personal data of the Customer, such as: name, surname, e-mail address, address, amount of the Payment, description of the purchased goods (including name, quantity, price, delivery price, category of goods or services), telephone number, IP address, history of Payments made through the PayU in the last 18 months (including such data as quantity, type, date, value, scope, device from which the Payment was made, bank account numbers used within the framework of Payment, previous loan applications submitted through the PayU, i.e., information about the submitted loan application and whether it was accepted by the lender), the number of payment instruments that the Customer kept by PayU and the date from which they have been kept, may be transferred to a loan partner cooperating with PayU,
- c) the Customer's personal ID No., and the number and series of identity card are collected by PayU at the request of loan partner cooperating with the Operator and transferred to loan partner cooperating with the Operator.

The Customer's personal data referred to in (b) and (c) above shall be used by loan partner cooperating with the Operator for the purpose of preparing its loan offer, conducting and improving its credit rating in order to be able to offer the Customer better and

vhodnější podmínky a v budoucnosti, pro zlepšení efektivity úvěrového partnera spolupracujícího s Provozovatelem, pro lepší identifikaci a udržení dobrých zákazníků a pro zlepšení vztahů se zákazníky, pro zjištění předem, co zákazníci očekávají a jak splnit jejich očekávání.

5. Poskytnutí osobních údajů uvedených v bodě 3 je dobrovolné, ale nezbytné pro zpracování Platby a neposkytnutí těchto údajů může vést k zamítnutí Platby.
6. Pravidla zpracování osobních údajů Zákazníků ze strany PayU jsou definována v Zásadách ochrany osobních údajů, kterých aktuální znění je k dispozici zde.

Čl. 9. Reklamacce

1. Zákazník může uplatnit reklamaci v případě, že nedojde k provedení Služby uvedených v těchto Obchodních podmínkách nebo v případě, že byla provedena v rozporu s ustanoveními těchto Obchodních podmínek.
2. Reklamaci lze podat následujícími způsoby:
 - a) písemně jejím zasláním na adresu PayU uvedenou v čl. 1 (2) těchto Obchodních podmínek,
 - b) elektronicky na emailovou adresu podpora@payu.cz nebo pomoc@payu.pl,
 - c) telefonicky v pracovní dny od 08:00 do 20:00 na +420 296 18 22 22 nebo +48 61 630 60 05 (hovor bude zpoplatněn dle tarifu operátora).
3. Reklamacce musí obsahovat alespoň jméno a příjmení Zákazníka, e-mailovou adresu a popis výhrad.
4. Vyžaduje-li zpracování reklamacce doplnění dat nebo informací, PayU před vyřízením reklamacce požádá stěžovatele o její doplnění a určí pro její doplnění lhůtu.
5. PayU posoudí reklamaci do 30 dnů ode dne jejího obdržení. PayU vyřídí reklamaci písemně nebo elektronicky na mailovou adresu Zákazník, pokud s touto formou komunikace Zákazník vysloví souhlas.
6. Zákazník je povinen spolupracovat s PayU, aby vysvětlil případné otázky týkající se reklamací, kterými se zabývají vydavatelé platebních karet a finanční instituce, jakož i orgány dozoru, zejména Zákazník doloží následující:
 - a) všechny potřebné informace o transakci, ke které se reklamovaná Platba vztahovala;
 - b) poskytne PayU kopie dokumentů týkajících se transakce, za kterou Zákazník zaplatil kartou nebo online převodem pomocí Služby, včetně kopie dokladu o zakoupení výrobku nebo služby.

Zákazník je povinen poskytnout tyto údaje na základě žádosti PayU do 7 dnů od jejího obdržení.

Čl. 10. Dostupnost Obchodních podmínek

1. Tyto Obchodní podmínky jsou k dispozici na www.payu.pl.
2. Smlouva uzavřená mezi Zákazníkem a PayU se řídí polským

more appropriate terms and conditions in the future, to improve the effectiveness of loan partner cooperating with the Operator products, to better identify and retain good customers and to improve customer relationships, to understand in advance what customers expect and how to meet their expectations.

5. Providing the personal data indicated in item 3 is voluntary but necessary for the processing of a Payment and failure to provide these data may result in the rejection of the Payment.
6. Detailed rules of processing personal data of Customers by PayU are defined in the Privacy Policy, which current version is available here.

Art 9. Complaints

1. The Customer may lodge a complaint in the case of failure to perform the Services specified herein or in case their performance is inconsistent with the provisions hereof.
2. A complaint may be lodged in the following form:
 - a) in writing by sending it to PayU's address referred to in art. 1 point 2 hereof,
 - b) electronically to the e-mail address: help@payu.pl or
 - c) by calling + 48 61 628 45 05 (paid connection) Monday to Friday, between 8.00 am and 20.00 pm.
3. The complaint shall contain at least a name and surname of the Customer, an email address and a description of reservations.
4. If data or information specified in the complaint requires completion, before considering it, PayU shall request a person lodging the complaint to complete it within the indicated scope and time.
5. PayU shall consider the complaint within 30 days from the date of its receipt. A reply to a complaint will be given by PayU in writing or electronically, provided that the Customer consented thereto.
6. When considering a complaint and attempting to clear all the matters with payment card issuers, financial institutions and supervision authorities, PayU may request that the Customer provide the following within 7 days after receiving the request:
 - a) additional, necessary information on a transaction relating to the claimed payment and
 - b) copies of documents relating to the transaction for which the Customer paid by card or online transfer using the Service, including a copy of a proof of purchase of a product or a service.

Art. 10 Availability of Terms and Conditions

1. These Terms and Conditions are available at www.payu.pl.
2. The agreement that the Customer and PayU enter into

právem. Zákazník, který je zároveň spotřebitelem může využít výhodnější ustanovení předpisů o ochraně spotřebitele, které jsou platné v jeho domovské zemi.

3. Veškeré spory vyplývající ze služeb poskytovaných ze strany PayU budou řešeny obecnými polskými soudy nebo obecnými soudy dle místa bydliště Zákazníka, který je zároveň spotřebitelem, případně pokud je taková pravomoc dána obecně závaznými právními předpisy.

hereunder shall be governed by Polish law. A Customer who is a consumer shall also be subject to more advantageous provisions of law applicable in the Customer's country of residence.

3. Any disputes related to the services provided by PayU hereunder shall be settled by Polish common courts of proper jurisdiction or by a court having jurisdiction over the place of residence of the Customer who is a consumer, if such entitlement stems from the applicable provisions of law.