

Provozní podmínky Platebního systému PayU

1. ÚVODNÍ USTANOVENÍ

- 1.1. PayU systém je provozován společností PayU S.A. daňové číslo 779-23-08-495, se sídlem Grunwaldzka 186, 60-166, Poznaň, Polsko, kancelář v ČR Na Strži 61a, 140 00 Praha 4, zapsaná v rejstříku podnikatelů vedeném Okresním soudem v Poznani – Nowe Miast i Wilda v Poznani, 8. obchodní oddělení Národního soudního rejstříku pod číslem KRS 0000274399, se základním kapitálem 7 789 000 PLN, splaceným v plné výši (dále jen „PayU“)
- 1.2. PayU poskytuje Služby na základě povolení polské Komise dozoru nad finančním trhem (Komisja Nadzoru Finansowego) k činnosti platební instituce, číslo IP 1/2012, podle něhož je oprávněn poskytovat platební služby. Orgánem, vykonávajícím ve smyslu zákona o platebním styku dohled nad PayU, je Komise dozoru nad finančním trhem (Komisja Nadzoru Finansowego) se sídlem Plac Powstańców Warszawy 1 00-030 Varšava, Polsko, k níž může Obchodník podat svou stížnost týkající se činnosti PayU.
- 1.3. Obchodník uzavřel Smlouvu s PayU.
- 1.4. PayU systémem se rozumí on-line platební brána spravovaná PayU, nabízející možnost několika platebních metod.
- 1.5. Platební metody budou Obchodníkovi zpřístupněny, pokud Obchodník splnil následující podmínky:
 - (a) PayU obdržel povinnou identifikaci a kontrolu Obchodníka (včetně zjištění skutečného majitele) podle AML zákona, v případě, že o ni byl v souladu s pravidly pro identifikaci PayU požádán,
 - (b) Obchodník vytvořil POS (Point-of-sale) nejpozději 2 týdny před ostrým provozem,
 - (c) webové stránky Obchodníka jsou v ostrém provozu,
 - (d) Obchodník byl schválen Platebním schématem, v případě, že to konkrétní platební metoda vyžaduje,
 - (e) byla provedena úspěšná testovací platba,
 - (f) bylo provedeno finální schválení implementace systému PayU,
 - (g) v případě, že byl zaplacen Poplatek dle Produktového listu.

2. IDENTIFIKACE A KONTROLA OBCHODNÍKA

- 2.1 PayU je oprávněn požadovat identifikaci Obchodníka a informace a doklady potřebné k provedení kontroly Obchodníka (např. předložení dokladů osvědčujících osobu skutečného majitele a vlastnickou strukturu Obchodníka, který je právnickou osobou, dodatečné informace o účelu a zamýšlené povaze obchodního vztahu a prokázání původu prostředků, pokud nebudou zřejmé z uzavřené Smlouvy) před vznikem obchodního vztahu i v průběhu trvání Smlouvy. Řádné provedení identifikace a kontroly Obchodníka je podmínkou pro to, aby mohl Obchodník využívat PayU Služby a převádět peněžní prostředky přijaté prostřednictvím systému PayU ze Zúčtovacího účtu na Bankovní účet Obchodníka.
- 2.2 Formy Identifikace se liší v závislosti na tom, zda je Smlouva uzavřena za fyzické přítomnosti Obchodníka nebo za využití prostředků komunikace na dálku nebo v elektronické podobě.
- 2.3 PayU je oprávněn zmocnit jinou osobu k provádění identifikace, přičemž tato osoba při provádění identifikace jedná jménem PayU a je vázána vnitřními předpisy PayU týkajícími se ochrany proti legalizaci výnosů z trestné činnosti. PayU může být v souladu s uvedeným ustanovením rovněž zmocněn provádět identifikaci jménem jiné osoby (**Partnera**).
- 2.4 Za účelem řádného plnění požadavků AML zákona je Obchodník povinen písemně informovat PayU o veškerých změnách své vlastnické struktury a o změnách svých identifikačních údajů neprodleně poté, co

tyto změny reálně proběhnou (tj. po uzavření příslušných smluv o převodu obchodního podílu apod.), bez ohledu na to, kdy proběhne zápis této změny do obchodního nebo jiného rejstříku.

- 2.5 Postup Obchodníka při identifikaci se řídí pokyny, které mu sdělí PayU. Obchodníkem předkládané doklady v rámci identifikace (např. plná moc v případě zastoupení) musí být podle své povahy v originále nebo úředně ověřené kopii.
- 2.6 Uzavře-li PayU Smlouvu za fyzické přítomnosti Obchodníka, provede PayU současně tzv. fyzickou Identifikaci.
- 2.7 Obchodník je povinen prokázat svou totožnost při Identifikaci platnými průkazy totožnosti osob oprávněných za Obchodníka jednat a předat mu originály nebo úředně ověřené kopie vyžadovaných dokumentů. Seznam požadavků pro Identifikaci sdělí PayU Obchodníkovi předem.
- 2.8 Nebude-li Identifikace provedena za fyzické přítomnosti Obchodníka, je Obchodník povinen provést Identifikaci na základě požadavků PayU. PayU zašle za tímto účelem Obchodníkovi předem pokyny a informace související s provedením tohoto druhu Identifikace, zejména seznam dokladů, které musí Obchodník předložit notáři či kontaktnímu místu veřejné správy – Czech Point, vymezení účelu Identifikace atd. Obchodník bere na vědomí, že provedení Identifikace je ze strany notářů či úřadů zpoplatněno.

3. VŠEOBECNÁ PRAVIDLA FUNGOVÁNÍ SYSTÉMU PAYU

- 3.1. Na základě Smlouvy uzavřené s Obchodníkem se PayU zavazuje umožnit Obchodníkovi užívání Systému PayU k přijímání a zpracovávání Transakcí od Zákazníků za zboží či služby objednané na webových stránkách Obchodníka. Za účelem užívání Systému PayU se PayU zavazuje vést pro Obchodníka v rámci Systému PayU Zúčtovací účet, a umožnit mu k tomuto účtu přístup prostřednictvím administračního rozhraní. Peněžní prostředky na Zúčtovacím účtu představují souhrn peněžních prostředků z Transakcí, zaúčtovaných PayU ve prospěch Obchodníkovu Zúčtovacího účtu, které nebyly Obchodníkovi vyplaceny na Bankovní účet Obchodníka, a od nichž byla odečtena provize PayU sjednaná v Produktovém listu. Prostředky Obchodníků jsou vedeny na výplatních účtech PayU, s výjimkou těch prostředků, které jsou na cestě ze sběrných účtů PayU vedených u bank - Partnerů PayU v souvislosti s poskytováním jednotlivých platebních metod v rámci systému PayU na výplatní účet PayU. PayU provádí Výplatu na Bankovní účet Obchodníka na konci každého Pracovního dne, není-li dohodnuto jinak. PayU na žádost Obchodníka může poskytnout podrobnější informace o tom, u které banky, nebo zahraniční banky je veden samostatný účet, na kterém jsou uloženy peněžní prostředky Obchodníků, které byly PayU svěřeny k provedení platební transakce (tzn. o Výplatě nebo o sběrných účtech).
- 3.2. Obchodník se na základě Smlouvy zavazuje hradit PayU úplatu za užívání Systému PayU za podmínek uvedených v těchto Provozních podmínkách a Produktovém listu a dále se zavazuje dodržovat povinnosti a pravidla uvedená ve Smlouvě popř. těchto Provozních podmínkách.
- 3.3. Obchodník bere na vědomí, že k provozování systému PayU využívá PayU produktů a systémů, nabízených a dodávaných Platebními schémata. PayU je tak povinen zajistit soulad podmínek užívání systému PayU s podmínkami užívání produktů a systémů Platebních schémat. Za tímto účelem je PayU oprávněn jednostranně měnit znění Provozních podmínek. V rámci elektronických plateb bere Obchodník na vědomí, že PayU je oprávněna směřovat Transakce na určitý typ elektronické platby dle svého výběru a zároveň zajistit Obchodníkovi nejvyšší možný standard služeb.
- 3.4. Operace prováděné v rámci Systému PayU nejsou bankovními operacemi. Veškeré Transakce jsou stanoveny a prováděny pouze v českých korunách (CZK) a eurech (EUR) nebo v jiných měnách, je-li to PayU akceptováno. Veškeré prostředky na bankovním účtu PayU, na nějž je PayU oprávněn přijímat prostředky z Transakcí, jsou vedeny odděleně od jiných peněžních prostředků PayU, které nejsou předmětem Transakcí. Tyto peněžní prostředky nemohou být užity k jinému účelu než k vyplacení jednotlivým Obchodníkům, nebo

vrácení Zákazníkům. V případě úpadku PayU se na peněžní prostředky vztahuje ochrana Obchodníka ve smyslu Platného práva. Pro případ úpadku banky jsou peněžní prostředky chráněny ve smyslu Platného práva, jak je uvedeno dále. Peněžní prostředky Obchodníků vedené na sběrném nebo výplatním účtu v bance představují pohledávku z vkladu se zvláštním režimem. V případě úpadku banky obdrží Obchodník náhradu za pohledávku z vkladu se zvláštním režimem ve stejné výši, v jaké by se poskytla v případě, že by Obchodník měl peněžní prostředky evidované na vlastním bankovním účtu. Náhradu z Fondu pojištění vkladů vyplatí Fond pojištění vkladů PayU, který ji následně vyplatí Obchodníkovi. Pohledávka Obchodníka vůči PayU na výplatu peněžních prostředků z Platebního účtu se tak sníží o částku rovnající se právu Obchodníka na náhradu z Fondu pojištění vkladů. Pro výpočet náhrady z Fondu pojištění vkladů se sečtou všechny pojištěné pohledávky z vkladů Obchodníka u předmětné banky, včetně jejích podílů na účtech vedených pro 2 a více spolumajitelů podle stavu k rozhodnému dni. Součástí pojištěné pohledávky z vkladu jsou i úroky vypočtené k rozhodnému dni. Náhrada se vyplácí v české měně. Náhrada se Obchodníkovi poskytne nejvýše v částce odpovídající 100 000 EUR pro jednu oprávněnou osobu u jedné banky, pokud přímo použitelný předpis Evropské unie nestanoví jinak. Ekvivalent limitu v českých korunách se přepočte podle kurzu devizového trhu vyhlášeného Českou národní bankou k rozhodnému dni.

- 3.5. Prostřednictvím systému PayU jsou dostupné platební metody uvedené na Webových stránkách PayU.
- 3.6. PayU zpřístupní Obchodníkovi platební metody k implementaci v rozsahu sjednaném ve Smlouvě a Produktovém listu(tech). V případě, že PayU v průběhu trvání Smlouvy rozšíří svou nabídku platebních metod nebo v případě potřeby opětovného zprovoznění platební metody u Obchodníka, u kterého došlo k zneprístupnění platební metody na základě částečného odstoupení od Smlouvy, mají smluvní strany právo sjednávat aktivaci těchto nových platebních metod také formou výměny elektronické pošty. O aktivaci nové platební metody PayU předem Obchodníka informuje prostřednictvím e-mailu a sdělí mu datum aktivace nové platební metody a podmínky aktivace (např. sjednání výše Poplatků). PayU je oprávněn rozšíření platebních metod výslovně odmítnout do okamžiku jeho aktivace, a to písemně nebo formou e-mailu zasláního na adresu Obchodníka.
- 3.7. Nebude-li mít Obchodník o užívání určité platební metody nebo jednotlivého platebního tlačítka zájem, je oprávněn kdykoliv požádat písemně o jejich deaktivaci. Obchodník však bere na vědomí, že výše Poplatků (provize, fixního poplatku a případných dalších peněžitých plnění) Obchodníka uvedených v Produktovém listu byla sjednána s přihlédnutím k počtu platebních metod a platebních tlačítek, implementovaných Obchodníkovi na základě Smlouvy. Deaktivace jedné nebo více Platebních metod nebo Platebních tlačítek na základě požadavku Obchodníka znamená podstatnou změnu okolností, způsobitou znevýhodnit PayU oproti podmínkám, za nichž byla Smlouva s Obchodníkem uzavřena. Z tohoto důvodu je PayU oprávněn na Obchodníkovi požadovat sjednání nové výše Poplatků nebo dalších peněžitých plnění. Návrh nové výše těchto peněžitých plnění, odpovídající deaktivovaným platebním metodám nebo platebním tlačítkům, doručí ve formě návrhu dodatku ke Smlouvě PayU Obchodníkovi elektronicky na jeho E-mailovou adresu, a to i v případě, že Smlouva byla uzavřena v písemné formě, a stanoví lhůtu pro jeho přijetí, která nesmí být kratší než 10 dní. V případě, že Obchodník návrh PayU přijme, je platební metoda nebo platební tlačítko deaktivováno okamžikem přijetí potvrzení o přijetí návrhu PayU. V případě, že Obchodník návrh nepřijme, je PayU oprávněn Smlouvu vypovědět.
- 3.8. Obchodník nesmí stanovovat minimální nebo maximální částku pro jednotlivé Platební metody, pokud nebylo rozhodnutí o limitu učiněno přímo PayU.
- 3.9. Obchodník není oprávněn činit výši konečné ceny zboží či služeb nabízených Obchodníkem závislou na vybraném způsobu platby (např. stanovit nižší cenu při platbách zboží na dobírku oproti platbám

- prostřednictvím Systému PayU). Obchodník rovněž není oprávněn odmítnout oprávněnou reklamaci Zákazníka z důvodu, že se platba zboží či služeb uskutečnila prostřednictvím Systému PayU.
- 3.10. Obchodník není oprávněn rozdělit cenu jednoho kusu zboží nebo více stejných kusů zboží v rámci jedné objednávky, hrazenou prostřednictvím Systému PayU, na více plateb a umožnit tyto platby uhradit různými způsoby nebo Platebními metodami.
- 3.11. Obchodník není oprávněn deaktivovat Platební bránu na svých Webových stránkách bez informování PayU minimálně týden před její deaktivací, a to emailem na adresu podpora@payu.cz nebo <https://poland.payu.com/en/support> a na adresu svého primárního obchodního kontaktu podle Smlouvy. Při porušení této povinnosti má PayU nárok na úhradu smluvní pokuty ve výši 200 000 Kč.
- 3.12. PayU umožní Obchodníkovi v systému PayU implementaci systémových nástrojů potřebných pro komunikaci mezi systémem PayU a webovými stránkami Obchodníka. Prostřednictvím implementace systémového nástroje budou webové stránky Obchodníka propojeny se systémem PayU.
- 3.13. Implementaci systému PayU a jednotlivých platebních nástrojů provádí zásadně Obchodník. PayU se zavazuje podpořit Obchodníka v souvislosti s implementací platebního nástroje tím, že mu poskytne informace o instalaci a užívání systému PayU na webových stránkách Obchodníka. Obchodník je při implementaci povinen postupovat podle Implementačního manuálu dostupného na adrese <https://developers.payu.com/en/>
- 3.14. PayU je povinen zajistit, aby systémové nástroje systému PayU splňovaly vysoce účinné standardy zabezpečení, které odpovídají aktuálnímu stavu technických znalostí v příslušné oblasti, a to za účelem zamezení přístupu neoprávněných osob k přenášným informacím. PayU rovněž zajistí kódování/šifrování informací přenášných ze Systému PayU.
- 3.15. Obchodník má rovněž povinnost zajistit vysoce účinné standardy zabezpečení dat zpracovávaných na webových stránkách Obchodníka souvisejících s Transakcí, za kterou Zákazník platí prostřednictvím systému PayU. Obchodník je rovněž povinen chránit webové stránky a servery před napadením počítačovými viry nebo útoky třetích osob, popř. takovou ochranu zajistit prostřednictvím třetí osoby s příslušnou odbornou způsobilostí.
- 3.16. PayU si vyhrazuje právo změnit standardy zabezpečení, zejména na základě změn provedených Platebními schémata.
- 3.17. Obchodník bere na vědomí, že autorizace Transakcí prováděných jednotlivými Zákazníky probíhá za podmínek stanovených Platebními schémata. PayU za autorizace těchto Transakcí nenese žádnou odpovědnost. PayU rovněž nenese žádnou odpovědnost za případné narušení či útok (hacking, phishing) do systémů jednotlivých Platebních schémat.
- 3.18. PayU je povinen poskytnout Obchodníkovi přístup do webového administračního rozhraní systému PayU.
- 3.19. Obchodník obdrží od PayU za účelem přístupu do administračního rozhraní heslo. Obchodník je oprávněn v rámci jednoho administračního rozhraní zakládat i další účty Obchodníka určené k administraci a přidělovat jim úplná či omezená přístupová práva. Pro každý takto nově vytvořený účet Obchodníka vygeneruje systém PayU nové heslo.
- 3.20. Obchodník má prostřednictvím administračního rozhraní přístup zejména k následujícím údajům týkajících se plateb zpracovávaných v Systému PayU:

- (a) popis Transakce,
- (b) výši hodnoty Transakce,
- (c) aktuální stav Transakce,
- (d) způsob Transakce,
- (e) časové údaje vztahující se k Transakci.

Obchodník má dále možnost aktivovat

- (a) zaslání výpisu obsahujícího výše uvedené údaje za vybrané období, a/nebo
- (b) pravidelné zasílání měsíčních výpisů včetně detailního vyúčtování všech Transakcí včetně Poplatků (provize, fixního poplatku a případných dalších poplatků).

- 3.21. Obchodník je povinen heslo do Administračního rozhraní utajovat, nesdělovat je neoprávněným osobám a chránit před zneužitím (např. nezadávat jej v přítomnosti jiných osob, udržovat ochranu před průniky tzv. trojských koňů určených k zaznamenávání stisků klávesnice apod.). PayU nenese žádnou odpovědnost za ztrátu či vyzrazení hesla Obchodníkem a neodpovídá za škodu způsobenou mu třetí osobou, ledaže by vyšlo najevo, že byla způsobena na straně PayU jeho prokazatelným zaviněním. Ztrátu, vyzrazení, zneužití nebo odcizení identifikačních údajů nebo hesla, neoprávněný přístup neoprávněnými osobami reportuje Obchodník PayU prostřednictvím formuláře dostupném na <https://poland.payu.com/en/support>.
- 3.22. Obchodník je plně zodpovědný za veškeré následky spojené s prokazatelným neoprávněným zneužitím systému PayU či administračního rozhraní či neoprávněným přístupem k jeho Zúčtovacímu účtu, a to bez ohledu na to, jaká opatření a zabezpečení Obchodník používá pro práci se systémem PayU či pro přístup k administračnímu rozhraní a Zúčtovacímu účtu.
- 3.23. Obchodník je oprávněn v rámci jednoho administračního rozhraní vytvářet nové účty Obchodníka i pro nové webové stránky na nichž chce prodávat zboží nebo poskytovat služby (např. když si Obchodník zprovozní další internetový obchod). O tomto úmyslu však musí PayU informovat. Po odsouhlasení ze strany PayU budou zpřístupněny Platební metody pro další webové stránky Obchodníka.
- 3.24. Provádět Transakce prostřednictvím systému PayU jsou oprávněny jen osoby, které mají právo k užívání určitého nástroje, na jehož základě je Transakce zpracována, zejména v případě platby kartou pouze držitelé dané karty. Jakékoliv zneužití bude PayU okamžitě nahlášeno příslušnému oddělení Policie ČR.
- 3.25. Obchodník by měl Zákazníkovi na svých stránkách zpřístupnit příslušný formulář či jiné řešení umožňující platbu. Údaje o Transakci jsou následně automaticky zasílány Platebnímu schématu prostřednictvím systému PayU.
- 3.26. V okamžiku, kdy Zákazník na stránkách Obchodníka potvrdí transakční formulář a zvolí platební metodu prostřednictvím systému PayU, je automaticky přesměrován na příslušné stránky: v případě platby kartou na webové stránky Platebního schématu, který provádí autorizační a clearingové operace; v případě platby pomocí online převodu na stránky Platebního schématu, tedy příslušné banky; u ostatních způsobů plateb pak na webové stránky Platebního schématu, tedy příslušné instituce zpracovávající danou platební metodu.
- 3.27. Pro dokončení Transakce by měl tuto Zákazník potvrdit na webových stránkách příslušného Platebního schématu, dle pravidel stanovených Platebním schématem. Transakce nemůže být dokončena, pokud Zákazník při provádění této Transakce změní jakékoliv údaje.
- 3.28. PayU se nepodílí na poskytování zboží či služeb nabízených na webových stránkách Obchodníků. PayU proto nenese odpovědnost za zboží či služby, které jsou hrazeny prostřednictvím systému PayU ani za to, že smlouva uzavřená mezi Obchodníkem a Zákazníkem, při které byla provedena Transakce prostřednictvím systému PayU, bude řádně uskutečněna a splněna. Pro vyloučení pochybností platí, že PayU nenese žádnou odpovědnost v případě, kdy Obchodník poskytne službu nebo dodá zboží Zákazníkovi před obdržením potvrzení o platbě ze strany PayU.

4. ZPRACOVÁVÁNÍ PLATEB V SYSTÉMU PAYU

- 4.1. Systém PayU je možno užívat výhradně ke zpracovávání Transakcí prováděných na webových stránkách Obchodníka, a to za zboží či služby, které prostřednictvím svých webových stránek nabízí.
- 4.2. PayU zahájí zpracovávání Transakcí provedených na webových stránkách Obchodníka, pokud byl jejich obsah a funkce PayU úspěšně ověřen pověřeným pracovníkem PayU; případné připomínky budou Obchodníkovi sděleny telefonicky nebo písemně (též elektronicky formou e-mailu).
- 4.3. Za účelem provádění Transakcí prostřednictvím systému PayU je Obchodník povinen zpřístupnit Zákazníkům na svých webových stránkách přístup na stránku PayU, umístěnou pod adresou <https://secure.payu.com/paygw/UTF/NewPayment>, na níž PayU umožní Zákazníkům výběr příslušné Platební metody.
- 4.4. Poukáže-li Zákazník peněžní prostředky ve prospěch Obchodníka prostřednictvím systému PayU a proběhnou-li řádně všechny operace požadované Platebními schémata včetně pozitivní autorizace Platebním Schématem, Transakce získá status „dokončeno“. Za autorizaci Transakce Zákazníkem se považuje dokončení zadání příkazu k úhradě dle zvolené Platební metody. Za okamžik přijetí platebního příkazu se považuje přijetí příkazu bankou Zákazníka nebo Vydavatelem karty. Zákazník není oprávněn odvolat platební příkaz od okamžiku jeho přijetí jeho bankou nebo Vydavatelem karty, přičemž na způsob a formu odvolání platebního příkazu Zákazníkem se vztahují pravidla poskytovatele dané Platební metody (banky), sjednané v samostatné smlouvě mezi poskytovatelem Platební metody a Zákazníkem. Obchodníkovi jsou peněžní prostředky dány k dispozici na jeho Zúčtovací účet od okamžiku, kdy se jejich status změní na „dokončeno“, o čemž je vždy Obchodník informován, a to:
- (a) do 1 hodiny pro Transakce prováděné online (internetové Transakce),
 - (b) do 1 hodiny pro Transakce prováděné pomocí platebních karet,
 - (c) do 2 pracovních dnů pro platby uskutečněné pomocí běžného bankovního převodu,
- Shora v tomto článku uvedené časové limity začínají běžet v době, kdy jsou provedeny všechny operace požadované Platebními schémata a nezbytné pro uskutečnění Transakce. Veškeré lhůty pro provádění platebních Transakcí dle Platného práva jsou ze strany PayU splněny okamžikem připsání peněžních prostředků na Zúčtovací účet. Obdržení pozitivní autorizační odpovědi od Platebního schématu je podmínkou pro to, aby Transakce získala status „dokončeno“. Pokud na danou Transakci obdrží PayU negativní autorizační odpověď, bude Obchodník o této skutečnosti do výše uvedených termínů informován a Transakce bude označena příslušným statusem udávajícím důvod jejího nedokončení. Informace o podmínkách, za nichž nese plátce (Zákazník) ztrátu vzniklou z neautorizované platební transakce, včetně informací o částce, do jejíž výše tuto ztrátu nese a informace o způsobu a lhůtě pro oznámení neautorizované nebo nesprávně provedené platební transakce ze strany Zákazníka své bance poskytuje Zákazníkovi (plátci) přímo jeho banka, která mu vede účet s elektronickým bankovníctvím nebo je vydavatelem jeho platební karty na základě samostatné smlouvy mezi bankou a Zákazníkem.
- 4.5. V případě Transakcí prováděných běžným bankovním převodem získá Transakce status „dokončeno“ a Obchodník je o této skutečnosti informován prostřednictvím administračního rozhraní v okamžiku, kdy je příslušná platba na zúčtovací účet Obchodníka připsána. Obchodník je povinen Zákazníkovi odeslat zboží nebo poskytnout službu, které jsou prostřednictvím Transakce Zákazníkem uhrazeny, případně (dle specifické povahy zboží nebo služeb) jiným způsobem umožnit Zákazníkovi jejich vyčerpání nebo využití, neprodleně poté, co Transakce získá status „Dokončeno“.
- 4.6. Transakce se statusem „dokončeno“ přijaté prostřednictvím systému PayU ve prospěch Obchodníka jsou mu ze Zúčtovacího účtu převedeny na základě jeho požadavku provedeného v rámci administračního rozhraní, a to výhradně na Bankovní účet Obchodníka vlastněný Obchodníkem a uvedený Obchodníkem ve Smlouvě;

zadání požadavku prostřednictvím administračního rozhraní se považuje za autorizaci Transakce Obchodníkem a za okamžik přijetí platebního příkazu Obchodníka. Požadavek na Výplatu na Bankovní účet Obchodníka je Obchodník oprávněn odvolat nejpozději do okamžiku zadání příkazu k úhradě částky dle požadavku PayU jeho poskytovatelské bance, a to prostřednictvím zákaznické podpory PayU. PayU je povinen zadat své poskytovatelské bance příkaz k provedení platby Obchodníkovi téhož dne. Za okamžik přijetí platebního příkazu Obchodníka na převod plateb v měně EURO na Bankovní účet Obchodníka uvedený Obchodníkem ve Smlouvě se považuje okamžik uplynutí 3 pracovních dnů od zadání požadavku prostřednictvím Administračního rozhraní. Po uplynutí této doby je PayU povinen zadat své poskytovatelské bance příkaz k provedení platby Obchodníkovi. V případě, že Obchodník zadal požadavek na provedení platby po 13:00 hod. daného dne, je PayU povinen zadat příkaz poskytovatelské bance nejpozději následujícího pracovního dne. Jakékoliv změny Bankovního účtu Obchodníka, na který jsou mu převáděny peněžité prostředky z Transakcí, jsou možné pouze ve formě uzavření písemného dodatku ke Smlouvě a po dokončení identifikační procedury. PayU nebude z důvodu bezpečnosti brát zřetel na žádná jednostranná oznámení o změně Bankovního účtu Obchodníka, bez ohledu na formu oznámení nebo osobu oznamovatele. Obchodník má v rámci administračního rozhraní možnost nastavit automatické převody přijatých plateb v určitých časových intervalech a/nebo po dosažení určité výše částky evidované na Zúčtovacím účtu Obchodníka. V případě zpracování Transakcí v měně EURO jsou Výplaty prováděny na týdenní bázi, a to každou středu, avšak Výplata zahrnuje Transakce realizované do středy v týdnu, který předchází týden, v němž jsou platby realizovány. Platby přijaté na Zúčtovací účet budou převedeny přímo na Bankovní účet Obchodníka:

- v měně Transakce
- pouze pokud Transakce evidované na zúčtovacím účtu Obchodníka přesáhnou 20 EUR.

Je-li den, kdy má být platba provedena na Zúčtovací účet státním svátkem, pak bude Výplata provedena následující pracovní den. Obchodník uhradí veškeré náklady spojené s převodem zde popsaným, což jsou náklady zprostředkujících/korespondenčních bank a dále náklady banky, která vede Bankovní účet Obchodníka.

- 4.7. PayU vzniká nárok na Poplatky okamžikem, kdy příslušná Transakce ve prospěch Obchodníka obdrží status „dokončeno“ a PayU je oprávněn částku odpovídající výši vzniklé Provize jednostranně formou zápočtu strhnout ze Zúčtovacího účtu Obchodníka, jakmile získá status „dokončeno“. Uzavřením Smlouvy Obchodník souhlasí s tím, aby jakákoli další peněžitá plnění, které bude na základě Smlouvy a těchto Provozních podmínek Obchodník povinen uhradit PayU, mohli být hrazeny rovněž formou jednostranného zápočtu nároku PayU na úhradu těchto peněžitých plnění vůči Obchodníkovi, na nárok Obchodníka na vyplacení plateb ze Zúčtovacího účtu vůči PayU. O provedení zápočtu informuje PayU Obchodníka v rámci administračního rozhraní.
- 4.8. Obchodník má možnost požádat o Vrácení platby již provedené (Transakce, která má status „dokončeno“) zpět Zákazníkovi. Tento příkaz Obchodník zadává prostřednictvím administračního rozhraní systému PayU. PayU se zavazuje navrácení platby provést následující Pracovní den po dni, kdy Obchodník zadal příkaz k navrácení, pouze však pod podmínkou, že zůstatek na Zúčtovacím účtu Obchodníka je kladný a výše kladného zůstatku přesahuje částku, která se má dle příkazu Obchodníka vrátit Zákazníkovi; PayU neodpovídá za žádnou škodu ani jiné nároky Zákazníka, které mu vznikly tím, že PayU nevrátil částku Transakce pro nesplnění obou uvedených podmínek. Obchodník však nemá při Vrácení platby zpět Zákazníkovi nárok na vrácení Poplatků sjednaných v Produktovém listu).
- 4.9. V případě, že Obchodník z jakéhokoli důvodu (zejména při odstoupení od kupní smlouvy dle platných právních předpisů) vrací Zákazníkovi částku Transakce, uhrazenou Zákazníkem prostřednictvím platební

karty, je Obchodník povinen tuto platbu vrátit přes Systém PayU způsobem dle čl. 4.8. nebo bezhotovostním převodem z Bankovního účtu Obchodníka, výhradně kreditem na platební kartu, kterou Zákazník použil k platbě za zboží anebo služby. PayU není oprávněn vracet Obchodníkovi tyto platby v hotovosti, a to ani při osobním vrácení zboží na provozovně Obchodníka.

- 4.10. Obchodník má možnost provést Vrácení platby (která má status „dokončeno“) zpět Zákazníkovi. Ani v případě Vrácení části z provedené platby nemá Obchodník nárok na vrácení Poplatků sjednaných v Produktovém listu.
- 4.11. PayU je oprávněn zcela nebo částečně odmítnout požadavek Obchodníka na vyplacení peněžních prostředků ze Zúčtovacího účtu v případě, kdy existuje důvodné podezření z toho, že tento požadavek zakládá podezřelou transakci ve smyslu Platného práva, nebo má PayU vůči Obchodníkovi nezaplacenou pohledávku z titulu užívání systému PayU po splatnosti, pokud k její úhradě nedošlo nebo nemohlo dojít jinak, anebo PayU získá podezření, že Obchodník neplní své povinnosti vůči svým Zákazníkům, čímž může poškodit dobré jméno PayU, příp. PayU způsobit finanční škodu. V takovém případě je PayU oprávněn ponechat relevantní částku na Zúčtovacím účtu Obchodníka po dobu nezbytnou k prošetření podezření z podezřelé transakce nebo neplnění povinností, anebo do doby provedení zápočtu, nejdéle však po dobu 180 dnů. Po uplynutí této doby je PayU povinen peněžní prostředky vyplatit Obchodníkovi na základě nejbližší zadaného požadavku na Výplatu peněžních prostředků.

5. PRÁVA A POVINNOSTI PAYU

- 5.1. PayU je oprávněn odmítnout zpracování platby provedené konkrétním Zákazníkem, zejména:
- (a) má-li důvodné podezření, že transakce není v souladu s právními předpisy,
 - (b) má-li důvodné podezření, že Transakce nebyla provedena se souhlasem majitele kreditní karty, která byla pro danou Transakci použita,
 - (c) má-li důvodné podezření, že Transakce nebyla provedena se souhlasem majitele bankovního účtu, který byl v případě dané Transakce využit,
 - (d) má-li důvodné podezření, že nejde o reálnou Transakci (mimo testovací).
- 5.2. PayU je oprávněn zamezit Obchodníkovi přístup k systému PayU popř. do administračního rozhraní, a to zejména v případě:
- (a) existuje-li důvodná hrozba ohrožení Systému PayU počítačovými viry ze strany webových stránek Obchodníka,
 - (b) nejsou-li na webových stránkách zpřístupněny a zveřejněny informace požadované Smlouvou,
 - (c) dozví-li se o protiprávním charakteru zboží či služeb nabízených na webových stránkách jakož i protiprávním obsahu samotných webových stránek Obchodníka,
 - (d) dozví-li se o tom, že zboží či služby nabízené na Webových stránkách jakož i obsah webových stránek je v rozporu se zásadami či povinnostmi upravenými ve Smlouvě či těchto Provozních podmínkách,
 - (e) požadavku Platebního schématu nebo stanovují-li tak Pravidla platebního schématu.
- 5.3. Realizace opatření uvedených v čl. 5.1. a 5.2. nejsou vadou Systému PayU, ani se nepovažují za odstávku dle čl. 5.5. Provozních podmínek.
- 5.4. V případě oprávněného znepřístupnění systému PayU nemá Obchodník nárok na vrácení již uhrazených Poplatků (provize, fixních poplatků či jiných poplatků a úplat, ani jejich poměrných částí).
- 5.5. PayU je povinen zajistit průběžnou údržbu systému PayU a hardware či software nutného pro řádný provoz systému PayU. V této souvislosti je PayU oprávněn dočasně vyřadit příslušný server z provozu, popř. jeho provoz podstatným způsobem omezit (odstávka).
- 5.6. Odstávky bude PayU provádět zejména ve večerních, popř. nočních hodinách (od 19:00 do 06:00) popř. ve dnech pracovního klidu.

- 5.7. PayU odstávku oznamuje předem ve formě upozornění Obchodníka prostřednictvím e-mailové zprávy.
- 5.8. PayU tak nezaručuje nepřetržitý nebo nepřerušovaný přístup do administračního rozhraní ani nepřetržitou či nepřerušovanou funkčnost systému PayU. PayU je však povinen vyvinout úsilí, které je od něj možno spravedlivě požadovat, k tomu, aby zpracování plateb v rámci systému PayU proběhlo včas.
- 5.9. PayU je oprávněn účtovat Obchodníkovi jednorázové poplatky:
- (a) v případě založení Bankovního účtu Obchodníka, na který jsou prováděny výplaty (ledaže Obchodník uhradil verifikační (aktivační) poplatek ve výši stanovené v Produktovém listu),
 - (b) v případě změny Bankovního účtu Obchodníka,

v souvislosti s ověřením Bankovního účtu Obchodníka v souladu s Platným právem. S výjimkou aktivačního poplatku uvedeného v Produktovém listu, jsou poplatky účtované za ověření Bankovního účtu Obchodníka vratné.

- 5.10. PayU je oprávněn měnit dostupnost Služeb. Pokud by však některá ze Služeb měla být deaktivována, informuje o tom PayU Obchodníka v předstihu.

6. ŘEŠENÍ REKLAMACÍ

- 6.1. Reklamáce týkající se služeb poskytovaných PayU v systému PayU oznamuje Obchodník:
- (a) telefonicky na kontaktní telefonní číslo uvedené na webových stránkách PayU,
 - (b) elektronicky na e-mailovou adresu: podpora@payu.cz nebo <https://poland.payu.com/en/support>, nebo
 - (c) běžnou poštou na adresu PayU: Na Strži 61a, 140 00 Praha 4 nebo Krucza 50, 00-025 Varšava, Polsko.
- 6.2. Obchodník bere na vědomí, že telefonní linka uvedená ve Smlouvě není hot-line fungující non stop. V případě, že pověřený pracovník ani jiná osoba Obchodníkovi telefonickou reklamaci nepřijme, zavazuje se Obchodník učinit reklamaci v písemné podobě jedním ze shora uvedených způsobů.
- 6.3. Pokud Obchodník zjistí jakékoliv nesrovnalosti ve fungování systému PayU je povinen informovat o tomto PayU následovně:
- (a) v časovém rozmezí uvedeném v čl. 6.12 Smlouvy, jde-li o nesrovnalosti týkající se neautorizovaných, nerealizovaných, či vadně realizovaných Transakcí,
 - (b) bezodkladně, ne však později než v časovém rozmezí uvedeném v čl. 6.12 Smlouvy, jde-li o jiné nesrovnalosti, než nesrovnalosti uvedené v písmeni a) výše.
- Reklamáce musí zejména obsahovat: důvod reklamáce, identifikaci subjektů dotčených Transakcí, datum Transakce, požadovanou částku a detailní popis jednání, které je předmětem reklamáce.
- Nároky Obchodníka vznesené vůči PayU z důvodů popsaných v tomto článku v případě uplynutí doby uvedené v písmenech a) a b) tohoto článku zanikají. Smluvní strany souhlasí s tím, že po uplynutí této doby nemá Obchodník vůči Poskytovateli žádná práva z důvodů nesrovnalostí ve fungování systému PayU.
- 6.4. Součástí písemné reklamáce je její odůvodnění, výčet subjektů zapojených do Transakce a detailní popis vzniklého problému včetně scanů popř. popisu obsahu případných chybových hlášení. V případě telefonických reklamací je Obchodník povinen poskytnout údaje, na které se jej pověřený pracovník dotáže, popř. mu dodatečně zaslat dokumenty, scany či obsah chybových hlášení aj. PayU není odpovědný za případná prodlení vzniklá v souvislosti s nedostatky reklamáce (notifikace vad).
- 6.5. Obchodník je povinen zajistit, aby reklamáce Zákazníků týkající se systému PayU a Transakcí, byly zasílány pouze Obchodníkem. Obchodník je zejména povinen informovat Zákazníky o postupech při stížnostech/reklamacích včetně uvedení svých kontaktních údajů. Obchodník je dále povinen nejprve prověřit každou stížnost svépomocí. V případě, že zjistí, že důvodem stížnosti není chyba Obchodníka, ale

PayU, Obchodník poté bude postupovat způsobem uvedeným shora v článku 6.1. a 6.3. Provozních podmínek.

- 6.6. Veškeré spory mezi Obchodníkem a Zákazníky týkající se objednávek budou řešeny výhradně mezi nimi. PayU za takové Transakce či spory nenese žádnou odpovědnost. To se netýká povinnosti PayU uhradit bance částku rovnající se výši Transakce v případě, že Zákazník oprávněně reklamoval Transakci, a tomu odpovídajícího práva PayU požadovat na Obchodníkovi regresní úhradu této částky.
- 6.7. Veškeré reklamace budou PayU posouzeny a zodpovězeny do 15 Pracovních dní od jejich podání. Pokud si však objasnění a vyřešení vyžaduje spolupráci s Partnerem nebo jde o vysoce komplikované případy, může být lhůta prodloužena, avšak ne déle než o 35 Pracovních dní.
- 6.8. Zákazník má právo reklamovat Transakci provedenou prostřednictvím systému PayU přímo u banky, která mu vydala příslušnou platební kartu, nebo u jiného poskytovatele platebních služeb, jehož platební metodu PayU nabízí. Zákazník může např. reklamovat, že neobdržel objednané zboží či službu, popř. že je neobdržel bez vad nebo mu byla neoprávněně částka stržena z účtu dvakrát. Banka má v případě takové reklamace právo požadovat po PayU informace a doklady k dané Transakci a má rovněž právo jednostranně si strhnout z účtu PayU peněžité prostředky ve výši odpovídající Transakci včetně příslušných poplatků nebo provize, pokud jí PayU neprokáže, že dodávka zboží, popř. poskytnutí služeb bylo v souladu se smlouvou uzavřenou na webových stránkách mezi Obchodníkem a Zákazníkem.
- 6.9. Vzhledem k povinnostem PayU a právům Zákazníka a banky je Obchodník povinen poskytnout PayU veškerou nezbytnou součinnost, zejména je povinen poskytnout PayU veškeré relevantní informace o provedené Transakci, které se týkají reklamace Zákazníka a požadavku banky a dále je Obchodník povinen dodat PayU, a to do 3 dnů od přijetí jeho požadavku, k příslušné Transakci zejména následující dokumenty:
 - (a) daňový doklad vystavený Zákazníkovi, který bude obsahovat veškeré náležitosti dle platných právních předpisů, zejména přesnou identifikaci Zákazníka,
 - (b) kopii potvrzení o odeslání zboží, nebo potvrzení o poskytnutí objednané služby, popř. jiné obdobné dokumenty, kterými doloží, že poskytnutí zboží či služeb Obchodníkem bylo v souladu se smlouvou uzavřenou se Zákazníkem, včetně dokladů o poskytnutí zboží nebo služby Zákazníkovi,
 - (c) identifikační údaje Zákazníka, který objednal dodání zboží či poskytnutí služby, které jsou předmětem reklamace.
- 6.10. Obchodník je za účelem případného poskytnutí dokumentů požadovaných v souvislosti s vyřízením reklamace Zákazníka povinen uchovávat tyto dokumenty minimálně po dobu 24 měsíců od data zpracování objednávky Zákazníka. Obchodník je dále povinen zajistit, aby na základě dodávky zboží či služeb objednávaných prostřednictvím webových stránek byly vystavovány dokumenty s náležitostmi uvedenými shora v čl. 6.9. Provozních podmínek.
- 6.11. Obchodník bere na vědomí, že banky, popř. vydavatelé karet stanoví pro objasnění Transakce a reklamace Zákazníka propadnou lhůtu v délce, která zpravidla nepřesahuje dva (2) dny. Nedodá-li Obchodník požadované informace a dokumenty ve lhůtě dvou (2) dnů ode dne, kdy je k tomu písemně vyzván, má PayU nárok jednostranně strhnout prostředky ze Zúčtovacího účtu Obchodníka včetně provize, případných poplatků a sankcí nebo jiných plateb. PayU je rovněž oprávněn jednostranně strhnout prostředky ze Zúčtovacího účtu Obchodníka, vyjde-li i přes včasné dodání informací a dokumentů ze strany Obchodníka najevo, že reklamace Zákazníka byla oprávněná. PayU je vždy povinen strhnout peněžitých prostředků Obchodníkovi odůvodnit a doložit.
- 6.12. Strhne-li PayU peněžitou částku ze Zúčtovacího účtu, nemá Obchodník nárok na vrácení Poplatků i sjednaných v Produktovém listu; nebude-li na Zúčtovacím účtu Obchodníka dostatečné množství prostředků, vzniká PayU nárok za Obchodníkem na úhradu peněžité částky odpovídající výši částky, kterou strhla z účtu

PayU banka. Pokud však byla reklamáce Zákazníka oprávněná, ovšem příčina reklamáce byla na straně banky z důvodu dvoj – nebo vícenásobného strhnutí prostředků z účtu Zákazníka (zapříčiněného chybou či omylem na straně banky), je PayU oprávněn strhnout Obchodníkovi ze Zúčtovacího účtu pouze částku odpovídající výši jeho bezdůvodnému obohacení; PayU při vrácení takové platby nevzniká nárok na provizi ani fixní poplatek.

- 6.13. S Obchodníky, kteří jsou PayU při uzavírání Smlouvy vyhodnoceni jako riziková (s ohledem na předmět jejich činnosti, specifika nabízených výrobků a služeb, nebo zemi jejich sídla, případně sídla jejich vlastníků), je PayU oprávněn sjednat, aby na svém zúčtovacím účtu udržovali po určitou dobu užívání systému PayU, nejvýše však po dobu 6 měsíců ode dne aktivace systému PayU tomuto Obchodníkovi, depozit v PayU stanovené procentní výši z celkového objemu Transakcí, provedených a zaúčtovaných PayU ve prospěch Obchodníka ode dne aktivace systému PayU. PayU je oprávněn použít depozit ke krytí případů, kdy je oprávněn strhnout peněžní částku. Podmínky použití depozitu a jeho vyplacení Obchodníkovi jsou dohodnuty při jeho sjednávání.
- 6.14. V případě zahájení insolvenčního řízení proti Obchodníkovi je PayU oprávněn ponechat na zúčtovacím účtu částku, odpovídající peněžním prostředkům ve výši až 100 % obratu Obchodníka přes platební karty za poslední kalendářní měsíc před zahájením insolvenčního řízení, a v tomto rozsahu nevyhovět požadavku Obchodníka na vyplacení peněžních prostředků ze Zúčtovacího účtu. Peněžní prostředky je PayU oprávněn ponechat na Zúčtovacím účtu Obchodníka do prohlášení úpadku, anebo do ukončení insolvenčního řízení zamítnutím nebo odmítnutím insolvenčního návrhu. Peněžní prostředky dle tohoto článku je PayU oprávněn použít výhradně k vyřízení oprávněných reklamací Zákazníků nebo k zápočtu svých pohledávek. Po prohlášení úpadku není PayU nadále oprávněn pohledávky Zákazníků z reklamací platebních transakcí ze zadržených peněžních prostředků Obchodníka uspokojovat, a tyto musí být uplatněny postupem dle Platného práva.

7. MOŽNOST PŮJČKY (VARIANTA PRODUKTU PAYU SPLÁTKY) A ODLOŽENÉ PLATBY (VARIANTA PRODUKTU PAYU ZAPLATIT POZDĚJI)

- 7.1. V rámci elektronických plateb PayU může povolit provádět platby za Transakci v rámci možnosti úvěru (jako standardní splátky bez poplatků pro Obchodníka nebo splátky s nulovým navýšením, kdy jsou Poplatky hrazeny Obchodníkem), s využitím prostředků z úvěru poskytnutého financující institucí ("**Financující Organizace**"). Dále v rámci elektronických plateb PayU, nebo na základě jiné smlouvy o spolupráci, poskytuje odložené platby, varianty produktů jako BNPL – Kup teď, zaplať později ve 30 dnech, nebo zaplať ve třech splátkách, na základě platby dle detailů platební karty, poskytnuté Kupujícím. Úvěry v rámci možnosti půjčky nebo odložené platby jsou Zákazníkům poskytovány na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi Zákazníkem a Financující organizací. Aktuální seznam financujících organizací naleznete zde.
- 7.2. Možnosti půjček a varianty odložené platby zpřístupní PayU v obchodě obchodníka, pokud PayU uzavřela s financující organizací smlouvu o spolupráci při nabízení možnosti půjčky nebo odložené platby. Nabídka možnosti půjčky nebo odložené platby se řídí ustanoveními smluv uvedených v předchozí větě po celou dobu jejich platnosti. Pokud dojde k ukončení této smlouvy:
- (a) s výpovědní lhůtou, PayU o tom informuje Obchodníka do 7 dnů od podání nebo obdržení výpovědi,
 - (b) s okamžitou účinností, PayU informuje Obchodníka o podání nebo obdržení takové výpovědi ve stejný den.

- 7.3. PayU může kdykoli odmítnout poskytnout, pozastavit nebo deaktivovat možnost půjčky nebo odložené platby v obchodě obchodníka, zejména na žádost Financující organizace.
- 7.4. Obchodníkovi nebudou účtovány Poplatky za poskytování elektronických plateb s možností půjčky (tímto se rozumí standardní splátky zatížené poplatky anebo úroková sazba hrazená vydlužitelem) Za jiné možnosti půjček může být Obchodník povinen platit PayU Poplatky, které budou dohodnuty zvlášť. Odměna náležející PayU za poskytování služby uvedené výše (tj. bez poplatku hrazeného Obchodníkem) se řeší na základě samostatné smlouvy uzavřené mezi PayU a Financující organizací.

Pokud se PayU a Obchodník v Produktovém listu nedohodnou jinak a s výjimkou služby Klarna, platí výše Poplatků za automatické elektronické platby (Pay-By-Link) i pro Transakce provedené s využitím odložených plateb, varianta BNPL, Kup teď, zaplať později ve 30 dnech. PayU bude Obchodníka informovat o výši Poplatku PayU za Službu Klarna nebo jiných variant odložených plateb v samostatné zprávě prostřednictvím systémových nástrojů PayU.

- 7.5. V případě zpožděných plateb se Obchodník zavazuje dodržovat pokyny financující organizace umožňující platby za transakce s využitím zpožděných plateb, zejména pak:
- (a) informovat PayU po obdržení účinného prohlášení Zákazníka o odstoupení od nákupu zboží nebo služeb zaplacených prostřednictvím odložené platby. Obchodník o této skutečnosti informuje PayU neprodleně, nejpozději do 24 hodin od obdržení výše uvedeného výpisu od Zákazníka, a to prostřednictvím funkce poskytované v rámci Služeb;
 - (b) provedení vrácení částky transakce týkající se zboží nebo služby, u které Zákazník podal účinné odstoupení od smlouvy s Obchodníkem, a to pouze prostřednictvím nástrojů zpřístupněných Obchodníkovi v rámci Služeb.
- 7.6. Vzhledem k tomu, že možnost půjčky nebo odložené platby jsou poskytovány v souladu s pravidly stanovenými Financující organizací, za účelem zpřístupnění možnosti půjčky nebo odložené platby Obchodníkovi mohou být údaje Obchodníka, tj. jméno, nebo DIČ, zpřístupněny Financující organizaci pouze za účelem ověření Obchodníka a v souvislosti s prováděním Transakcí prostřednictvím možnosti půjčky nebo odložené platby v jeho prospěch.
- 7.7. Pokud obchodník využívá službu Klarna nebo službu Twisto, prohlašuje, že se seznámil s pravidly pro nabízení těchto služeb uvedenými v článcích 9.6 a 9.7 níže a bude je dodržovat.

8. ZAKÁZANÉ ČINNOSTI

- 8.1. Seznam druhů zboží a služeb, s nimiž je zakázáno obchodovat:
- (a) léky na předpis, farmaceutické výrobky a doplňky stravy, jejichž prodej není povolen,
 - (b) drogy, omamné látky včetně značkových drog, jakož i zařízení a technologie používané k jejich pěstování, výrobě, obchodu s nimi atd,
 - (c) hazardní hry bez zákonného oprávnění,
 - (d) zbraně a střelivo ve smyslu zákona o zbraních a střelivu a plynové odpalovače,
 - (e) online služby s pornografickým obsahem, např. chatovací místnosti, videokamery, filmy na vyžádání,

- (f) zboží a služby, které nelze prodávat podle platných právních předpisů.
- (g) finanční produkty a služby, pokud jsou nabízeny v rámci činnosti, která není pod dohledem příslušných orgánů finančního dohledu, pokud PayU ve výjimečných situacích nerozhodne jinak,
- (h) zboží a služby spojené s šokující pornografií, bestialitou, s obsahem vyzývajícím k šíření nenávisti v souvislosti s národností, etnickou, rasovou, světonázorovou odlišností, obsahem porušujícím osobnostní práva,
- (i) malware, např. rogueware, viry apod.,
- (j) padělané zboží porušující autorská práva a registrované ochranné známky,
- (k) crowdfunding, pokud PayU ve výjimečných situacích nerozhodne jinak,
- (l) zprostředkovatelé přijímající platby jménem mnoha příjemců bez zákonného oprávnění nebo nesplňující požadavky Platebních schémat.

9. DODATEČNÉ PRODUKTY

Následující ustanovení se uplatní, pokud Obchodník využije Služby popsané níže:

9.1 Slovenská platební tlačítka

- (a) Obchodník tímto bere na vědomí, že některé platební metody zde nabízené jsou poskytovány PayU prostřednictvím třetích stran. PayU je povinen poskytnout třetím stranám informace o zájmu nabídnout platební metody poskytované třetí stranou anebo získat souhlas pro nabídnutí těchto platebních metod Obchodníkovi. Třetí strana může kdykoliv vznést námitku proti nabídce určité platební metody Obchodníkovi. Pokud třetí strana vznese námitku dle předchozí věty, není Obchodník oprávněn vznášet v této souvislosti jakékoliv nároky vůči PayU.
- (b) Obchodník je povinen dodržovat dodatečné podmínky užití platebních metod nabízených třetími stranami. PayU informuje Obchodníka o všech takových dodatečných podmínkách a jejich změnách, je-li to potřebné.
- (c) Obecné informace týkající se Slovenských PBL:

Způsob platby	Bankovní převod v reálném čase
Riziko Chargeback	Ne
Minimální hodnota transakce	EUR 0.01 na transakci
Maximální hodnota transakce	Neuplatní se
Zakázané zboží a služby	Navíc k zakázanému zboží a službám dle Smlouvy: Zbraně nebo související položky např. části zbraní, munice, nože; Finanční produkty založené na "Ponziho schématech"; drogy a výrobky sloužící k produkci nebo aplikaci drog; online prodej starožitností a jejich replik

9.2 One - click (platební karty a BLIK) a opakované platby a Obchodníkem iniciované Transakce (platební karty)

- (a) PayU jako součást Služeb zpřístupní Obchodníkovi na vybraných webových stránkách službu tokenizace, která spočívá ve zpřístupnění nástroje ("Token") určeného k přiřazení jednoznačného identifikátoru Zákazníkovi,

- který může být Zákazníkem použit při provádění Transakce u Obchodníka elektronickými nástroji ve zjednodušené podobě, tj.:
- a. bez nutnosti pokaždé zadávat všechny detaily platební karty ("**One-Click**"),
 - b. vydávat příkazy k Transakcím na účet platební karty Zákazníka ve výši a ke dni sjednanému mezi Zákazníkem a Obchodníkem ("**Opakované platby**"),
 - c. Transakce iniciované Obchodníkem za částku a v případech vyplývajících z dohody mezi Obchodníkem a Zákazníkem ("**MIT**").
- (b) Obchodník prohlašuje, že četl a souhlasí s ustanoveními následujících dokumentů dostupných na Webových stránkách PayU:
- a. Pravidla pro bezpečné zpracování platebních údajů,
 - b. Požadavky, doporučení a odpovědnost Obchodníka za Opakované platby a MIT,
 - c. Požadavky a doporučení týkající se služby PayU Express.
- (c) Na Transakce provedené s použitím Tokenu se přiměřeně uplatní ustanovení o mlčenlivosti dle čl. 14 Smlouvy.
- (d) V případě porušení ustanovení týkajících se mlčenlivosti nebo pravidel pro provádění činností v rámci tokenizačních služeb PayU je PayU oprávněn ukončit Smlouvu s okamžitou účinností.
- (e) V případě ukončení Smlouvy je Obchodník povinen ihned vrátit PayU Tokeny získané za dobu trvání Smlouvy a zničit nebo trvale odstranit všechny Tokeny, zejména Tokeny uložené v IT systémech. Na základě žádosti PayU Obchodník bezodkladně doloží PayU způsob splnění povinností stanovených tímto ustanovením.
- (f) Účelem implementace One-Click transakcí je zefektivnění transakčního procesu na straně Obchodníka, což by mělo pozitivně ovlivnit konverzi Transakcí platební kartou na stránkách Obchodníka. Obchodník však bere na vědomí, že spolupráce v modelu One-Click je spojena se zvýšeným rizikem podvodných Transakcí (tzv. „podvodů“) a neexistuje systém proti podvodům, který 100% zabezpečí všechny Transakce a ochrání Obchodníka před potenciální Chargeback reklamací.
- (g) Obchodník akceptuje, že z důvodu zavedení služby One-Click popsané v písmeni (f) výše, bude pouze část Transakcí platební kartou dodatečně autentizována pomocí 3D Secure (v rámci tzv. „silného ověření zákazníka" - dále jen "SCA"). S ohledem na výše uvedené Strany potvrzují, že Obchodník ponese finanční odpovědnost vůči PayU za oprávněné reklamace Chargeback týkající se podvodných Transakcí platební kartou, které jsou zpracovávány bez SCA.
- (h) Pro snížení rizika potenciálního vystavení Obchodníka Chargeback reklamaci související s potenciálním podvodem, Obchodník uznává, že bez ohledu na systém boje proti podvodům společnosti PayU má Obchodník možnost nezávisle řídit proces spouštění 3D Secure, a proto se může nezávisle rozhodnout spustit SCA pro každou Transakci platební kartou uvedením příslušných parametrů do transakční zprávy zaslané PayU.

- (i) PayU prohlašuje, že v případě relevantního požadavku Obchodníka je PayU připravena spolupracovat a diskutovat s Obchodníkem za účelem vypracování nejlepších možných bezpečnostních řešení pro One-Click transakce s cílem minimalizovat potenciální finanční rizika na straně Obchodníka.

9.3 Odkaz na platbu

- (a) V případě, že Obchodník využívá Službu odkaz na platbu, prohlašuje Obchodník, že četl a souhlasí s ustanoveními dokumentu Požadavky a doporučení pro Službu odkaz na platbu, který je dostupný na Webových stránkách PayU.

9.4 SDK

- (a) Pod pojmem SDK se rozumí software připravený Obchodníkem k umožnění Transakce zboží nebo služeb získaných ve službě za pomoci elektronických zařízení umožňujících příjem, zpracování a odesílání dat za pomoci bezdrátové interní sítě a mohou být bez omezení kamkoliv přenášeny.
- (b) Při využití Služby SDK Obchodník také využije Službu Tokenizace popsanou v článku 7.2.
- (c) Obchodník se zavazuje používat stávající software poskytovaný PayU umožňující provádění Transakcí prostřednictvím mobilní aplikace Obchodníka. Na základě požadavku PayU je Obchodník povinen zajistit na vlastní náklady aktualizaci softwaru uvedeného v předchozí větě, a to nejpozději ve lhůtě 90 dnů ode dne, kdy Obchodník obdržel požadavek PayU. Nedojde-li k aktualizaci softwaru jak uvedeno výše, je PayU oprávněn pozastavit zpracování Transakcí prostřednictvím mobilní aplikace Obchodníka.
- (d) Obchodník se zavazuje mít nebo implementovat nástroje k ochraně před prováděním neautorizovaných Transakcí za použití mobilní aplikace Obchodníka, zejména nástroje ke kontrole délky relace přihlášení, zadání PIN kodu do mobilní aplikace Obchodníka, atd.

9.5 ICP

- (a) PayU v rámci Služeb umožní převod prostředků připsaných na zúčtovací účet přímo na Bankovní účet Obchodníka v jiné měně než je měna Transakce („**ICP**“). Obchodník bere na vědomí, že ICP služby obsahují kuzové riziko a nevznese z tohoto důvodu vůči PayU žádné nároky.
- (b) Prostředky připsané na zúčtovací účet jsou převedeny měnovým kurzem, který použije poskytovatel Platební metody ke dni, kdy je Transakce zpřístupněna na zúčtovacím účtu. Datum Výplaty, měna Výplaty a PayU Poplatky za Službu ICP bude specifikována v Produktovém listu.

- (c) Pokud Obchodník využívá Služby ICP, pak Vracené platby budou Obchodníkovi odečteny ve měně Výplaty za použití měnového kurzu použitého poskytovatelem Platební metody, ke dni Vracení platby, navýšené o poplatky Pay U uvedené v Produktovém listu, přičemž Zákazník obdrží Vracenou platbu ve měně Transakce.

9.6 Twisto Service

- (a) PayU ve spolupráci s Twisto payments a.s. se sídlem v Praze, Česká republika („**Twisto**“), nabízí Obchodníkům varianty produktů Odložená platba, které nabízí Twisto: BNPL – “Kup teď, zaplať ve 30 dnech” (“**Twisto Pay**”) a Twisto Pay-v-3 – platby ve splátkách na základě údajů o platební kartě poskytnuté Kupujícím (Twisto“**P-v-3**”), (dále společně označované jako “**Služby Twisto**”). Služby Twisto jsou Obchodníkovi nabízeny společností PayU za podmínek stanovených v tomto článku a mohou být zpřístupněny Obchodníkovi, který působí v obchodní kategorii povolené společností Twisto.
- (b) Twisto - odložená platba je krátké odložení platby za zboží nebo služby nabízené Obchodníkem ve formě:
- postoupení pohledávky Obchodníkem na Twisto na základě Smlouvy o postoupení pohledávek, kde Twisto přebírá riziko splacení pohledávky, tedy že Zákazník zaplatí ve lhůtě stanovené společností Twisto. Platba za objednávku od PayU v důsledku převodu platby z Twisto a Twisto se stává věřitelem Klienta nebo alternativně,
 - ekvivalentního postoupení pohledávky, v případě, že Zákazník používá službu Twisto účet poskytovanou Twistem, kde Twisto přebírá riziko s dobou splatnosti stanovenou společností Twisto. („**Doba odkladu**“),
- (c) Twisto - nákup na třetiny je platební řešení nabízené Uživatelem ve formě:
- postoupení pohledávky z Uživatele na Twisto na základě Smlouvy o postoupení pohledávky, kde Twisto přebírá riziko splacení pohledávky, tj. že Zákazník zaplatí ve lhůtě stanovené Twistem. Po postoupení pohledávky obdrží Obchodník platbu za objednávku od PayU v důsledku převodu platby z Twisto a Twisto se stává věřitelem Zákazníka, nebo alternativně,
 - ekvivalentní postoupení pohledávky v případě, že Zákazník využívá službu Twisto účet poskytovanou společností Twisto, kde Twisto přebírá riziko v rámci Odkladu splatnosti.
- Twisto P-v-3 umožňuje Zákazníkovi rozdělit nákup do tří bezplatných dílčích plateb, přičemž první platba je předem. Twisto P-v-3 je založena na:
- použití platební karty a ověření údajů o kartě, které Zákazník uvedl při provedení první transakce Twisto P-v-3 (platí pro nové Zákazníky, kteří použili Twisto poprvé, nebo pro vracející se, ale neregistrované Zákazníky Twisto). Twisto vyzývá nové Zákazníky k dobrovolné registraci po přijetí první transakce Twisto Pay nebo Twisto P-v-3.
 - využitím kreditního limitu poskytnutého společností Twisto (platí pro registrované Zákazníky s účtem Twisto, kteří již prošli kreditním skóringem při registraci).
- (d) Obchodník se může podle vlastního uvážení rozhodnout, kterou z Twisto Služeb chce použít.
- (e) Obchodník je povinen plně spolupracovat se společností Twisto, zejména při vymáhání pohledávek za Zákazníkem, zejména poskytnout fakturu za dodané zboží nebo služby a informace o jeho dodání (sledovací číslo, předávací protokol atd.).

- (f) V případě služby Twisto, postoupení pohledávky vůči Zákazníkovi, bere Obchodník na vědomí, že postoupená pohledávka za zboží nebo služby Obchodníka zahrnuje nárok na zaplacení celkové ceny zboží nebo služeb

Obchodníka, včetně veškerých nákladů spojených s nákupem zboží nebo služeb (např. náklady na dopravu nebo balení). K postoupení pohledávky dochází při nákupu prostřednictvím služeb Twisto, jejichž platební služba zahrnuje v postoupení pohledávky Obchodníka na Twisto. Postoupení jakékoli takové pohledávky ze strany Obchodníka na společnost Twisto je úplatné, přičemž výše úplaty odpovídá nominální hodnotě takové hodnotě pohledávky. Po zaplacení úplaty Zákazníkovi se příslušná platba považuje za uhrazenou.

- (g) Vzhledem k nabízení Twisto Služeb společností Twisto a uzavřením CAC s Twisto, Obchodník tímto souhlasí, že PayU bude informovat Twisto o povolení Obchodníka užívat službu Twisto Pay. PayU bude s Twisto sdílet zejména následující údaje:
- a. jméno a příjmení / obchodní jméno
 - b. právní forma
 - c. sídlo
 - d. IČO, DIČ
 - e. Údaje o zápisu do obchodního rejstříku
 - f. Identifikátory Obchodníka v PayU

9.7 Klarna Service

- (a) PayU ve spolupráci s Klarna Bank AB se sídlem ve Stockholmu, Švédsko ("**Klarna**") nabízí Obchodníkům varianty produktů s odloženou platbou nabízené společností Klarna: BNPL – Kup teď, zaplať ve 30 dnech ("**Klarna BNPL**") a Klarna Pay-v-3 - platba na splátky na základě údajů o platební kartě poskytnutých kupujícím ("**Klarna P-v-3**") a Klarna Now - klasická platba platební kartou ("**Služba Klarna**").
- (b) PayU nabízí Obchodníkovi Službu Klarna za podmínek uvedených v tomto článku. PayU může poskytování služby Klarna Obchodníkovi podmínit splněním všech následujících kritérií:
- a. má aktivní Službu pro platební karty,
 - b. má pozitivní Transakční historii u PayU po dobu minimálně 90 dnů,
 - c. působí v obchodní kategorii povolené společností Klarna.
- (c) S ohledem na výše uvedené je Obchodník povinen dodržovat Smlouvu a zásady používání služeb Klarna. Tyto podmínky může společnost PayU změnit nebo doplnit (zejména pokud to vyžaduje společnost Klarna), a to nejméně 14 kalendářních dnů před datem, kdy takové zavedení nebo změna nabude účinnosti (dále jen "**Změna**"). Obchodník bude o těchto Změnách informován prostřednictvím funkcí systému PayU a tyto Změny nabývají účinnosti dnem uvedeným v informaci doručené Obchodníkovi. Pokud Obchodník se Změnou nesouhlasí, je oprávněn bez jakýchkoli následků ukončit používání Služby Klarna a přístup k ní, a to oznámením zaslaným PayU před jejich účinností. Pokud společnost PayU neobdrží oznámení o záměru ukončit používání služby Klarna a přístup k ní ze strany Obchodníka, může mít společnost PayU za to, že Obchodník se Změnou souhlasí. V případě jakéhokoli rozporu mezi výše uvedenou smlouvou a těmito obchodními podmínkami mají přednost tyto obchodní podmínky. V rozsahu neupraveném těmito podmínkami se použijí ustanovení Smlouvy.

- (d) Obchodník bere na vědomí, že společnost Klarna bude podle svého uvážení rozhodovat o schvalování transakcí Zákazníků a o upisování využívání Služeb Klarna Zákazníky, včetně rozhodování o příslušných úvěrových limitech společnosti Klarna pro Zákazníky a o nabídce Služeb Klarna pro Zákazníky.
- (e) Obchodník se zavazuje neprodleně vyřizovat stížnosti a reklamace zákazníků a neprodleně informovat společnost PayU v případě, že stížnost nebo reklamace zákazníka nebyla s konečnou platností vyřízena do jednoho (1) měsíce poté, co se o takové stížnosti nebo reklamaci obchodník dozvěděl. Pokud se Obchodník se Zákazníkem dohodl na vrácení nákupu nebo snížení ceny, bude o tom společnost Klarna neprodleně informována prostřednictvím PayU. Informace týkající se podvodných nebo sporných transakcí se předávají mezi Obchodníkem a PayU a PayU a společností Klarna. Ustanovení článku 6 a 7.5 dalších pokynů se použijí obdobně.
- (f) Obchodník nesmí (i) ukládat Zákazníkovi žádné dodatečné poplatky, vyšší cenu nebo sankce na základě toho, že nákup byl proveden prostřednictvím služeb Klarna, ani (ii) jednat vůči službám Klarna jakýmkoli jiným způsobem diskriminačně.
- (g) Obchodník prohlašuje a zaručuje, že bude dodržovat všechny platné zákony a předpisy (mimo jiné včetně zákonů a předpisů týkajících se poskytování zboží a služeb Obchodníkem a marketingových zákonů).
- (h) Klarna nenese žádnou odpovědnost za vypořádání transakce vůči obchodníkovi a transakce bude vypořádána společností PayU v souladu se smlouvou obchodníka se společností PayU. Obchodník zároveň bere na vědomí, že přijetím plateb Zákazníka zpracovaných společností PayU s využitím služeb Klarna přechází výhradní právo na přijetí úhrady od Zákazníka na společnost Klarna a Obchodník nebude požadovat po Zákazníkovi úhradu jinou formou.
- (i) Obchodník bere na vědomí, že v případě, že PayU obdrží:
 - a. oprávněnou žádost společnosti Klarna o deaktivaci Služby Klarna pro Obchodníka, PayU tak učiní bez zbytečného odkladu;
 - b. jakoukoli jinou žádost společnosti Klarna týkající se pokynů pro Obchodníka, Obchodník se jimi bude muset řídit, jinak bude PayU povinna Službu Klarna pro Obchodníka bez zbytečného odkladu deaktivovat.
- (j) Obchodník bere na vědomí, že společnost Klarna si vyhrazuje právo požadovat od Obchodníka vrácení částky transakce v níže uvedených případech:
 - a. pokud mezi Obchodníkem a Zákazníkem dojde ke sporu nebo sporu ohledně Transakce nebo povinnosti Zákazníka uhradit Transakci, přičemž tento spor nebo spor není založen na pouhé neochotě nebo neschopnosti zaplatit (o spor se může jednat např. v případě, že zboží nebo služby jsou údajně vadné nebo nebyly dodány v plném rozsahu). Pro vyloučení pochybností má společnost Klarna právo na úhradu transakce bez ohledu na to, zda se finanční situace obchodníka výrazně zhoršila, mimo jiné v případě, že se obchodník stal nebo byl prohlášen za nesolventního, že obchodník vstoupil do jakéhokoli slučovacího nebo rekonstrukčního procesu nebo do jakéhokoli vyrovnávacího plánu či dohody s věřiteli nebo postoupil pohledávky ve prospěch svých věřitelů;
 - b. Transakce, které se týkají fyzické nebo právnické osoby, o níž lze mít důvodně za to, že s obchodníkem sdílí finanční zájem, mimo jiné včetně společnosti přidružené k obchodníkovi, vlastníků nebo

zaměstnanců obchodníka a/nebo takové přidružené společnosti (např. fiktivní prodej). Tento pododdíl se nepoužije, pokud má obchodník více než třicet (30) zaměstnanců;

- c. pokud se jedná o Transakci, v souvislosti s níž Zákazník nabývá hotovost (např. směnárna), šeky nebo peněžní poukázky;
- d. pokud se jedná o Transakci, při níž Zákazník využil svého zákonného práva odstoupit od nákupu/zrušit smlouvu se společností Klarna nebo pokud Obchodník rozšířil na Zákazníka právo na vrácení zboží nebo služeb nad rámec toho, co platí podle platných závazných právních předpisů;
- e. pokud se jedná o Transakci, v souvislosti s níž Obchodník ve vztahu k Zákazníkům uplatňuje podmínky, které se odchyľují od standardních podmínek poskytovaných společností Klarna pro její služby,
- f. Transakce, v souvislosti s nimiž Obchodník porušuje právní předpisy platné v místě doručení zboží nebo služeb,
- g. Transakce, v souvislosti s nimiž Obchodník prodal zboží nebo služby uvedené jako zakázané nebo omezené v etických pokynech společnosti Klarna, které jsou k dispozici na adrese: https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/policy/ethic/en_gb/merchant.pdf.

V případě, že společnost PayU obdrží od společnosti Klarna žádost o vrácení částky Transakce z výše uvedených důvodů, je Obchodník povinen iniciovat vrácení částky prostřednictvím společnosti PayU nebo v případě, že tak neučiní sám, je společnost PayU oprávněna zadržet a vymáhat částku Transakce podle článku 5.2 a 5.3 Smlouvy.

- (k) Vzhledem k tomu, že společnost Klarna je licencovanou bankou pod dohledem švédského Úřadu pro finanční dohled, a za účelem zajištění toho, aby společnost Klarna byla vždy schopna plnit své závazky ve vztahu k Zákazníkům, bere Obchodník na vědomí a souhlasí s tím, že pokud Obchodník neuhradí nebo nebude schopen uhradit společnosti PayU jakoukoli vrácenou Transakci nebo jakoukoli jinou částku, kterou Obchodník dluží společnosti PayU podle těchto podmínek souvisejících s poskytováním Služeb Klarna, PayU může takové pohledávky za Obchodníkem postoupit a převést na společnost Klarna a společnost Klarna má právo tyto pohledávky přímo vymáhat a vymáhat tytéž částky od Obchodníka a Obchodník souhlasí s tím, že tyto částky společnosti Klarna uhradí. Jakékoli výše uvedené částky, které má společnost Klarna vymáhat, nesmí v žádném případě přesáhnout částku, kterou Obchodník dluží společnosti PayU podle těchto podmínek nabízení služby Klarna.
- (l) Obchodník navíc bere na vědomí, že je třeba uplatňovat zásady společnosti Klarna týkající se vyřizování případných stížností, které jí nahlásí zákazníci využívající platební metodu Klarna a které jsou k dispozici na následující adrese: <https://docs.klarna.com/payments/after-payments/disputes/disputesflow/>. V případě, že společnost Klarna uzná reklamaci Zákazníka, může společnost Klarna účtovat Obchodníkovi prostřednictvím PayU částku reklamované Transakce a účtovat další poplatky související s vyřízením takové reklamace (tzv. poplatek za spor).

Further Guidance of the PayU payment system

1. INITIAL PROVISIONS

- 1.1. PayU system is operated by company PayU S.A. with the registered office in Poznań, 60-166 Poznań, at ul. Grunwaldzka 186, CZ office Na Strži 61a, 140 00, Czech Republic entered into the Register of Entrepreneurs kept by the District Court for Poznań - Nowe Miasto i Wilda in Poznań, 8th Commercial Department of the National Court Registry under KRS no. 0000274399, share capital of 7,789,000 PLN (fully paid-up), tax id no. (NIP): 779-23-08-495 (hereinafter referred to as **PayU**)
- 1.2. PayU renders Services on the basis of the Polish Financial Supervision Authority authorization to perform activities of a payment institution, permission No. IP 1/2012, by which it is authorized to provide payment services. The supervising body under the payment services act Polish Financial Supervision Authority, Plac Powstańców Warszawy 1 00-030 Warsaw, Poland where the Merchant may lodge their complaint concerning PayU's activities.
- 1.3. The Merchant has entered into an Agreement with the PayU.
- 1.4. PayU system means an online payment gateway operated by PayU, offering number of payment methods.
- 1.5. The payment methods will be made available to the Merchant if the Merchant has fulfilled the following conditions:
 - (a) PayU has received Merchant's identification and verification mandated by the AML Law (including the determination of the beneficial owner), in the event that he had been asked for it in accordance with PayU's rules for identification,
 - (b) the Merchant created the POS (Point-of-sale) no later than two weeks before the entering production operation,
 - (c) the Merchant website is in production operation,
 - (d) the Merchant has been approved by Payment Scheme, if that particular payment method requires such approval,
 - (e) a successful test payment has been performed,
 - (f) the final PayU system implementation approval has been performed,
 - (g) in case the Fee under the Commercial Sheet has been paid.

2. MERCHANT IDENTIFICATION AND VERIFICATION

- 2.1 PayU is entitled to require Merchant identification and information and documents necessary to perform verification of the Merchant (e.g. submitting documents certifying that the person is the beneficial owner of an ownership structure of the Merchant who is a legal person; additional information on the purpose and intended nature of the business relationship and to prove the origin of funds, if these are not obvious from the Agreement) before the establishment of the business relationship and during the term of the Agreement. Proper Merchant identification and verification is a prerequisite for the Merchant to use PayU Services and to transfer funds received via the PayU system from the Settlement account to the Merchant Bank Account.
- 2.2 Forms of identification vary depending on whether the Agreement is signed in Merchant's physical presence or using means of communication remotely or in electronic form.
- 2.3 PayU may entitle another person with the right of proxy to carry out identification, whereby the person carrying out identification acts on behalf of PayU and is bound by the internal regulations of PayU with

respect to anti-money laundering. In accordance with that provision, PayU may also be entitled to carry out identification on behalf of another person (**Partner**).

- 2.4 In order properly to meet the requirements of the AML law, the Merchant is obliged to inform PayU in writing of any change in its ownership structure and of changes in its identification data immediately after these changes actually take place (i.e. following the conclusion of the relevant agreements on the transfer of shares etc.), regardless of when these changes will be filed with the commercial or another register.
- 2.5 The Merchant follows identification instructions as communicated by PayU. Merchant-submitted documents in the context of identification (e.g. power of attorney in case of representation) must be an original or a certified copy, depending on their nature.
- 2.6 If PayU concludes the Agreement in Merchant's physical presence, PayU performs physical identification at the same time.
- 2.7 The Merchant is obliged to prove his identity during identification using valid identity cards of persons authorized to represent the Merchant and provide them with the originals or certified copies of required documents. PayU shall submit the list of requirements for identification to the Merchant in advance.
- 2.8 If the identification is not performed in Merchant's physical presence, the Merchant is required to identify pursuant to PayU's requirements. PayU shall send the Merchant in advance instructions and information related to the procedure of this type of identification, including the list of documents to be submitted by the Merchant to the notary or authority – Czech Point, defining the purpose of identification, etc. The Merchant acknowledges that the identification procedure is charged by the authorities or notaries.

3. GENERAL RULES OF OPERATION OF THE PAYU SYSTEM

- 3.1. On the basis of the Agreement concluded with the Merchant, PayU shall make the PayU system available for accepting and processing Transactions from Customers for goods or services ordered on Merchant's website. PayU undertakes to keep a Settlement account for the Merchant in PayU system for the purpose of using the PayU system, and allow him to access the account through the administration interface. The funds in the Settlement account are the sum of funds from Transactions, transferred by PayU to the Merchant's Settlement account, which have not been paid to the Merchant Bank Account, and from which PayU's Fee agreed in the Commercial Sheet was deducted. Merchant's funds are routed to the PayU's withdrawal accounts, except funds coming from PayU's nominee accounts held with banks - Partners of PayU in connection with the provision of different payment methods in within the PayU system to PayU's withdrawal account. PayU makes Payouts to the Merchant Bank Account at the end of each Business day unless otherwise agreed. Upon Merchant's request, PayU may provide more detailed information with which bank or a foreign bank the account is kept, which contains Merchants' funds that were entrusted to PayU in order to perform the payment transaction (i.e. about the Payout or collection accounts).
- 3.2. Based on the Agreement, Merchant undertakes to pay a Fees to PayU for using the PayU system under the conditions of these Further Guidance and the Commercial Sheet and further agrees to comply with obligations and rules of the Agreement or these Further Guidance.
- 3.3. Merchant acknowledges that during the operation of the PayU system PayU uses products and systems offered and supplied by Payment Scheme. PayU is obliged to ensure the compliance of conditions of use of the PayU system with the terms of use of products and systems of Payment Schemes. For this purpose, PayU is entitled to unilaterally amend the Further Guidance. Within the electronic payments, the Merchant acknowledges that PayU is entitled to route Transactions to particular type of electronic payment of its choice while ensuring the highest possible standard of services to the Merchant.

- 3.4. Operations carried out within the PayU system are not bank transactions. All Transactions are stated and performed only in the Czech crown (CZK), Euro (EUR) or other currency if accepted by PayU). Any funds on PayU's bank account, to which PayU is entitled to receive Transaction amounts are kept separate from other funds of PayU which are not subject to Transactions. These funds cannot be used for any purpose other than to pay individual Merchants or returning Customers. In case of bankruptcy of PayU, the funds are subject to protection in accordance with Applicable law. In the event of a failure of the bank providing the payment method, the funds are protected in accordance with relevant Applicable law, as indicated below. Merchants' funds kept in the collection or withdrawal bank account constitute a deposit receivable with special treatment. In the event of a bank failure, the Merchant receives compensation for a deposit receivable in the same amount as would be provided in the event that the Merchant would have the funds registered on their own bank account. Deposit Insurance Fund pays the compensation to PayU, who in turn pays the Merchant. Merchant's receivable from PayU for the payment of funds from the Settlement account is reduced by an amount equal to the Merchants' entitlement to compensation from the Deposit Insurance Fund. In order to calculate the compensation from the Deposit Insurance Fund, all insured deposit receivables from the Merchant in the bank in question shall be added together, including their shares in accounts maintained for 2 or more joint holders as of the decisive date. The interest calculated on the decisive date are also part of the insured deposit receivable. Compensation is paid in the Czech currency. Compensation will be provided to the Merchant in an amount equivalent at most to 100 000 EUR per eligible person per bank unless a directly applicable European Union regulation provides otherwise. The equivalent of the limit in the Czech koruna shall be calculated according to the exchange rate announced by the Czech National Bank as of the decisive date.
- 3.5. The payment methods available via the PayU system are listed on the PayU Websites.
- 3.6. PayU shall make payment methods available to the Merchant for implementation to the extent specified in the Agreement and in Commercial sheet(s). If PayU expands its range of offered payment methods during the term of the Agreement or in the case of necessary reactivation of a payment method for a Merchant who experienced denial of access to the payment method on the basis of a partial withdrawal from the Agreement, the Parties shall have the right to negotiate activating these new payment methods also by electronic mail. PayU informs the Merchant of the activation of a new payment method in advance via e-mail and communicates the date of activation of the new payment method and the conditions for activation (e.g. negotiate the Fees). The PayU is entitled explicitly reject any payment method until the moment of its activation, in writing or by e-mail sent to the Merchant.
- 3.7. If the Merchant is not interested in using a certain payment method or an individual payment button, Merchant is entitled to request their deactivation in writing at any time. However, the Merchant acknowledges that the amount of Fees (commission, fixed fee and of any possible further fees) to the Merchant as set forth in the Commercial Sheet was negotiated taking into account the number of payment methods or payment buttons implemented for the Merchant. Deactivation one or more payment methods upon Merchant's request means a substantial change of circumstances eligible to disadvantage PayU compared to circumstances when the Agreement was concluded. Therefore, PayU is entitled to request the Merchant to negotiate new amounts of Fees or any other pecuniary fulfilment. The proposed amount of these pecuniary fulfilment corresponding to deactivated payment methods or payment buttons shall be delivered by PayU in form of a draft of a Agreement amendment to the Merchant electronically to their E-mail address, even if the Agreement was concluded in writing and shall set a deadline for its acceptance, which shall not be shorter than 10 days. In the event that Merchant accepts the proposal, the payment method or the payment button is disabled at the moment of receipt

of the acknowledgment of acceptance of the proposal by PayU. If the Merchant does not accept the proposal, PayU is entitled to terminate the Agreement.

- 3.8. The Merchant is not permitted to set the minimum or the maximum sum for particular payment methods unless a decision about the limit was made directly by the PayU.
- 3.9. The final price for goods or services offered by the Merchant cannot depend on a selected payment method (for example, set a lower price when paying using cash on delivery versus payment via the PayU system). The Merchant is also not entitled to refuse Customer complaint on the grounds that the payment of goods or services was carried out via the PayU system.
- 3.10. The Merchant is not entitled to split the cost of an individual item or more identical pieces of goods within one order paid via the PayU system to multiple payments and allow these payments to be paid in various ways or payment methods.
- 3.11. The Merchant is not authorized to deactivate the payment gateway on their website without notifying PayU at least a week before its deactivation by e-mail to podpora@payu.cz or <https://poland.payu.com/en/support> and using the address of their primary business contact under the Agreement. In the event of a breach of this obligation, the PayU is entitled to payment of a contractual penalty in amount of 200 000 CZK.
- 3.12. PayU shall allow the Merchant of the PayU system implement system tools needed for communication between the PayU system and Merchant's websites. By means of implementing the system tool, Merchant's websites shall be integrated with the PayU system.
- 3.13. The implementation of the PayU system and individual payment tools is performed solely by the Merchant. The PayU shall help the Merchant with implementing the payment tool by providing instructions on how to install and use the PayU system on Merchant's websites. During the implementation, the Merchant is obliged to follow the Implementation Manual, available at <https://developers.payu.com/en/>
- 3.14. PayU is obliged to guarantee that the PayU system tools meet the highest state-of-the-art security standards, as a result of which no unauthorized person can access transmitted data. PayU shall also guarantee that data transmitted from the PayU system is appropriately encoded/encrypted.
- 3.15. The Merchant is also obliged to guarantee highest standards of data security processed on Merchant's websites related to the Transaction which the Customer makes a payment for via the PayU system. The Merchant is also obliged to protect website and servers against computer viruses or attacks by third parties or ensure such protection through a third party with relevant expertise.
- 3.16. PayU reserves the right to change security standards, in particular if it results from changes to security standards made by Payment Schemes.
- 3.17. Merchant acknowledges that the authorization of Transactions made by individual Customers takes place under the conditions provided by the Payment Schemes. PayU cannot be held responsible for authorization of these Transactions. PayU also bears no responsibility for any disruption or attack (hacking, phishing) of systems of individual Payment Scheme.
- 3.18. PayU is obliged to provide the Merchant with access to the web administration interface of the PayU system.
- 3.19. The Merchant shall receive password from PayU to access the administration interface. The Merchant is allowed within a single administration interface to create additional Merchant accounts for administration and assign them full or limited access rights. For each such newly created Merchant account the PayU system shall generate a new password.

- 3.20. The Merchant has access through the administration interface in particular to the following information relating to payments processed in the PayU system:
- (a) description of Transaction,
 - (b) amount of Transaction,
 - (c) current status of Transaction,
 - (d) method of Transaction,
 - (e) time data relating to the Transaction.
- The Merchant also has the option to activate
- (a) sending a statement containing the above information for the selected period and/or
 - (b) sending regular monthly statements, including a detailed accounting of all Transactions, including Fees (commission, fixed fee and any additional fees).
- 3.21. The Merchant is required to keep the password to the administration interface in secret, not to disclose it to unauthorized persons and to protect it against misuse (e.g. not to enter it in the presence of other persons, to maintain protection against intrusions of so-called Trojans designed to record keyboard keystrokes). PayU bears neither responsibility for loss or disclosure of Merchant's passwords nor for any damage caused to him by a third party, unless it became clear that it was caused on the part of PayU by his demonstrable fault. The Merchant through form available at <https://poland.payu.com/en/support> shall report any loss, theft, receipt of an identifier or a password by unauthorised persons or unauthorised access to the Merchant panel
- 3.22. Merchant is fully responsible for all consequences associated with demonstrable unauthorized misuse of the PayU system or administration interface or unauthorized access to its Settlement account, regardless of what security measures and the Merchant uses to work with the PayU system or to access the administration interface and the Settlement account.
- 3.23. The Merchant is entitled within a single administration interface to create new Merchant accounts even for the new websites which he wants to use to sell goods or provide services (e.g. the Merchant starting another e-shop). However, he must inform PayU of this intention. After acceptance by PayU, payment methods will be accessible on Merchant's websites.
- 3.24. Transactions via the PayU system shall only be made by persons authorized to use a certain instrument on the basis of which a Transaction is processed, in particular a payment card may only be used by its authorized holder. Any cases of abuse shall be immediately notified by PayU to the appropriate department of Police of Czech Republic.
- 3.25. The Merchant shall make an appropriate form available for Customers on Merchant's websites or any other solution that enables to make a payment. The Transaction details shall be automatically sent to the Payment Scheme via the PayU system.
- 3.26. Once the Customer confirms the Transaction form on Merchant websites and selects the payment method via the PayU system, the Customer shall be automatically redirected to the relevant websites: in case of paying by payment card, the Customer shall be redirected to websites of the Payment Scheme performing settlement and clearing operations; in case of paying by online transfer, the Customer shall be redirected to websites of the Payment Scheme, i.e. to a relevant bank; in case of any other payment methods the Customer shall be redirected to websites of the Payment Scheme, i.e. to a relevant institution processing the payment method.
- 3.27. To complete the Transaction, the Customer shall confirm it on websites of an appropriate Payment Scheme in accordance with the rules set out by the Payment Scheme. The Transaction cannot be made if the Customer changes any data in the form while the Transaction is processed.

3.28. PayU is not involved in the provision of goods or services offered on the Merchant's website. PayU therefore bears neither responsibility for the goods or services that are paid using the PayU system nor responsibility for proper implementation and carrying out of the agreement concluded between the Merchant and the Customer, during which the Transaction via the PayU system was made. For the avoidance of doubt, PayU shall not be liable in the event that the Merchant provides a service or delivers goods to the Customer prior to receipt of confirmation of payment by PayU.

4. PROCESSING OF PAYMENTS IN THE PAYU SYSTEM

- 4.1. The PayU system shall be used exclusively for processing Transactions made on Merchant's website, for goods and services offered through the website.
- 4.2. PayU shall initiate the processing of Transactions carried out on the Merchant's website if its contents and functions were successfully verified by an authorized employee of PayU; any comments shall be communicated to the Merchant by phone or in writing (including electronically by e-mail).
- 4.3. In order to carry out Transactions through the PayU system, the Merchant is obliged to make on website available to Customers access to PayU's website, located at the address <https://secure.payu.com/paygw/UTF/NewPayment>, where PayU shall allow Customers to choose from among payment methods.
- 4.4. If a Customer sends funds for the benefit of the Merchants through the PayU system and if all the operations required by Payment Schemes will take place properly, including positive authorization by the Payment Scheme, the Transaction shall acquire status "completed". The completion of payment order using the specified payment method is considered authorization of the Transaction by Customer. Receipt of the payment order by the bank or the Customer's card issuer is considered the moment of receipt. Customer is not entitled to revoke the payment order after the moment of its receipt by the bank or Card issuer while the manner and form of revocation of the payment order by the Customer is subject to the rules of the provider of the given payment method (bank), agreed in a separate agreement between the Payment Scheme and the Customer. All the funds are credited to the Merchant's Settlement account as soon as their status changes to "completed", which the Merchant is always informed about:
 - (a) within 1 hour for Transactions made by online transfers (Internet transactions),
 - (b) within 1 hour for Transactions made by payment cards,
 - (c) within 2 Business days for Transactions made by standard bank transfer,

while these time limits start to apply as soon as all the operations requested by the Payment Schemes that are necessary for making the Transaction have been carried out. All deadlines for execution of payment transactions in accordance with Applicable law are met by PayU at the time the funds are credited to the Settlement account. The Transaction shall receive the "completed" status under the condition that PayU is provided with a positive authorization response from the Payment Scheme. If PayU is provided with a negative authorization response to a particular Transaction, the Merchant will be informed about it within the above-mentioned time limits, and the Transaction will receive an appropriate status justifying the reason why it was not completed. Information on the conditions under which the payer (Customer) bears the loss from unauthorized payment transactions, including information on the amount up to which the Customer bears the loss and information on the method and deadline for notification of unauthorized or incorrectly performed payment transaction from the Customer to their bank shall be provided to the Customer (payer) directly by their bank, which keeps their account with electronic banking or is a payment card issuer under a separate agreement between the bank and the Customer.

- 4.5. In case of Transaction made by standard bank transfer, the Transaction receives the "completed" status and the Merchant is informed about it as soon as the Transaction is credited to the Merchant's settlement account. The Merchant is obliged to send goods to the Customer or to provide a service that is paid by the Customer's Transaction, or (according to the specific nature of the goods or services) in any other way to enable the Customer to their depletion or use immediately after the Transaction's status is changed to "Completed".
- 4.6. Transactions with the "completed" status accepted via the PayU system shall be transferred to the Merchant from the Settlement account as per Merchant's request made via administration interface exclusively to Merchant Bank Account owned by the Merchant; submitting a request through the administration interface is considered authorization of Transaction by the Merchant and the time of receipt of the payment order by the Merchant. Merchant is entitled to revoke the Payout request to the Merchant Bank Account no later than the time of giving the payment order as required by PayU to its bank through PayU's customer support. PayU is required to give the order to its bank for the Payout to the Merchant on the same day. The moment of 3 Business days after the request was submitted via the administration interface shall be considered the time of receipt of Merchant's payment order to transfer the payment in the EUR currency to the Merchant Bank Account. After this period, PayU is obliged to order its bank to perform the Payout to the Merchant. If the Merchant gave the payment order after 13:00 on a given day, PayU must give the order to the bank no later than the next Business day. Any changes to the Merchant's Bank Account, to which funds from Transactions are being transferred are possible only in the forms of a written amendment to the Agreement and after completion of verification procedure. For security reasons, PayU shall not pay attention to any unilateral notification of change of Merchant's Bank Account, regardless of its form or the notifying person. Within the administration interface, the Merchant has the possibility to set up automatic transfers of payments received in certain time intervals and/or after a certain amount in the Merchant's Settlement account. In the case of processing transactions in EUR, Payouts shall be made on every Wednesday, however a Payout shall include Transactions processed until Wednesday in the week preceding the Payout Date. Funds recorded on the Settlement account shall be transferred directly to Merchant Bank Account:
- In the Transaction currency
 - Only if Transactions recorded on the Settlement account exceed amount of 20 EUR,

If a day on which funds recorded on the Settlement account are to be paid out is a public holiday, the Payout shall be made on the Business day following such day. The Merchant shall cover all the costs of the Payout referred herein that is the cost of intermediary/correspondent banks and the costs of its own bank that keeps Merchant's Bank Account.

- 4.7. PayU shall be entitled to the Fees from each Transaction made for the benefit of the Merchant as soon as it receives the "completed" status and PayU shall be entitled to deduct such amount unilaterally from Merchant's Settlement account by offsetting it as soon as it receives the "completed" status. By signing the Agreement, Merchant agrees that any additional monetary compensation to be paid by the Merchant to PayU under the Agreement and these Further Guidance, can be also paid by the unilateral deduction of PayU's receivable for settling the monetary compensation for the Merchant, for the Merchant's entitlement to deduct payments from the Settlement account to PayU. PayU informs the Merchants of the deduction within the administration interface.
- 4.8. The Merchant can apply for a Refund that has already been made (a Transaction with the "completed" status) back to the Customer. This request shall be made via the administration interface on the PayU

system. PayU shall make Refund on the first Business day following the day when the Merchant applied for the Refund on condition that the Merchant's Settlement account balance is positive and the amount of positive balance exceeds the amount of Refund to the Customer according to the Merchant; PayU is not liable for any damages or other claims of the Customer incurred by PayU not returning the Transaction amount for the failure of both these conditions. However, the Merchant is not entitled to a refund of Fees agreed upon in the Commercial Sheet by PayU due to the Refund to the Customer.

- 4.9. In the event that the Merchant returns the Customer a Transaction amount for any reason (especially when withdrawing from the sales contract) which the Customer paid by credit card, the Merchant is obliged to return the Transaction amount via the PayU system according to Article 4.8., or a bank transfer from the Merchant's Bank Account, credited solely to the Merchant's payment card through which the payment for goods or services was made. PayU is not entitled to return the Merchant such payments in cash, not even in case of returning the goods in person to the Merchant's premises.
- 4.10. The Merchant can apply for a partial Refund of the Transaction amount that has already been made (a payment with the "completed" status) back to the Customer. Even in the case of a partial Refund of payments made, the Merchant is not entitled to a refund of Fees agreed upon in the Commercial Sheet.
- 4.11. PayU is entitled to fully or partially refuse such requests of payment of funds from the Settlement account when there is reasonable suspicion that this requirement constitutes a suspicious Transaction within the meaning of Applicable law, or the PayU has an overdue unpaid receivable toward the Merchant arising from use of the PayU system, if such payment or did not or could not take place, or PayU suspects that the Merchant fails to meet their obligations to their Customers, whereby they may damage the reputation of PayU or cause financial damage to PayU. In such case, PayU is entitled to keep the amount of the relevant amount on the Merchant's Settlement account for the time necessary to investigate the suspected suspicious Transaction or failure to meet obligations or until the time the offset takes place, up to a maximum period of 180 days. After this time, PayU is required to pay the funds to the Merchant based on the earliest request for Payout.

5. RIGHTS AND DUTIES OF PAYU

- 5.1. PayU is entitled to refuse to process a Transaction made by a particular Customer, especially if:
- (a) has reasonable suspicion that the Transaction is not in accordance with the law,
 - (b) has reasonable suspicion that the Transaction was not conducted with the consent of the owner of the credit card that was used for the Transaction,
 - (c) has reasonable suspicion that the Transaction was not conducted with the consent of the owner of the bank account that was used for the Transaction,
 - (d) has reasonable suspicion that this is not a real Transaction (except for a test transaction).
- 5.2. PayU is entitled to prevent the Merchant from access to the PayU system or to the administration interface, especially in case if:
- (a) there is a reasonable threat of danger to the PayU system by viruses from the Merchant website,
 - (b) the information in accordance with Agreement are not available and published on the website,
 - (c) PayU learns of the illegal nature of the goods or services offered on the website or of illegal content of the Merchant's website itself,
 - (d) PayU learns that the goods or services offered on the website or the content of the website is in conflict to the principles and obligations stipulated in the Agreement or these Further Guidance,
 - (e) at the request of Payment Scheme or when it results from Payment Scheme Rules.

- 5.3. Implementation of measures referred to in Article 5.1. and 5.2. are neither a fault of the PayU system nor shall they be considered downtime under Article 5.5. of Further Guidance.
- 5.4. In the case of a legitimate denial of access to the PayU system, the Merchant is not entitled to a refund of previously paid Fees (commission, fixed fee or other fees and remuneration) or their proportional parts.
- 5.5. PayU is obliged to ensure ongoing maintenance of the PayU system and hardware or software necessary for the proper operation of the PayU system. In this context, PayU is entitled to temporarily remove the server from service or substantially reduce its operation (downtime).
- 5.6. PayU will perform any downtime especially in the evening or night hours (7:00 p.m. to 6:00) or during days of rest.
- 5.7. PayU announces shutdown in the form of advance notice to the Merchant via e-mail.
- 5.8. Thus, PayU does neither guarantee continuous or uninterrupted access to the administration interface nor continuous or uninterrupted functionality of the PayU system. PayU is obliged to make a reasonable effort to process payments within the PayU system on time.
- 5.9. PayU shall charge the Merchant a one-time fee:
 - (a) upon setting up the Merchant Bank Account, to which Payouts shall be made (unless the Merchant has paid the verification (activation) fee in the amount indicated in the Commercial Sheet),
 - (b) on each change of the Merchant's Bank Account,

in connection with the verification of the Merchant's Bank Account in accordance with Applicable Law. With the exception of the verification (activation) fee indicated in the Commercial Sheet, fees charged for the verification of the Merchant's Bank Account are refundable.

- 5.10. PayU is entitled to make changes to the available Services, however, if a given Service is deactivated, PayU will inform the Merchant about it in advance.

6. SETTLEMENT OF CLAIMS

- 6.1. The Merchant shall announce complaints regarding services provided by PayU system:
 - (a) by telephone to the contact telephone number listed on the website of PayU, or
 - (b) electronically via the email address: podpora@payu.cz or <https://poland.payu.com/en/support>
 - (c) by regular mail to the address of PayU: Na Strži 61a, 140 00 Prague, Czech Republic or ul. Krucza 50, 00-025 Warsaw, Poland
- 6.2. The Merchant acknowledges that the telephone line listed in Agreement is not a hot-line working non-stop. If the authorized employee or other person does not accept the Merchant's complaint by phone, the Merchant agrees to make a complaint in writing by one of the methods listed above.
- 6.3. If the Merchant notices any irregularities in PayU system operations, it is obliged to report them to the PayU:
 - (a) if there are irregularities relating to unauthorised, not performed or improperly performed Transaction within timeframes specified in article 6.12 of the Agreement,
 - (b) if there are any irregularities in PayU System, other than those described in point a, immediately, however, not later than within timeframes specified in article 6.12 of the Agreement.

A complaint must include in particular: the reason for the complaint, identification of the entities involved in the Transaction, date of the Transaction, amount claimed and a detailed description of the complaint event.

After the expiry of the terms specified in points a and b of this point, the Merchant's claims towards PayU for processing Transactions complained of shall expire, while parties to the Agreement jointly agree that upon the expiry of these terms the PayU shall be released from the obligation to provide compensation corresponding to Merchant's claims which are due to inconsistencies relating to unauthorized Transaction or the one which was not made or was made improperly or any other inconsistencies in PayU operations.

- 6.4. Part of a written complaint is its justification, a list of stakeholders involved in the Transaction and a detailed description of the problem, including possibly scans or description of content of any error messages. In case of telephone complaints, the Merchant must provide data requested by the authorized employee or subsequently send these documents, scans or text of error messages, etc. PayU is not responsible for any delay arising from the shortcomings of the complaint (notification of defects).
- 6.5. The Merchant is obliged to ensure that Customer complaints regarding the PayU system and Transactions were sent only to the Merchant. The Merchant is particularly obligated to inform Customers about the procedures for complaints/reclaims, including listing their contact details. The Merchant is obliged to first examine each complaint himself. If he finds that the reason of the complaint was not an error of the Merchant, but the error of PayU, the Merchant will then follow the procedure set out in Article 6.1. above and 6.3. of Further Guidance.
- 6.6. Any disputes between the Merchant and Customers regarding orders shall be handled exclusively between them. PayU cannot be held responsible for such Transactions or disputes. This does not affect the obligations of PayU to pay the bank an amount equal to the Transaction if the Customer legitimately filed a complaint about the Transaction, and the corresponding PayU's right to require a regressive payment of this amount by the Merchant.
- 6.7. All complaints shall be reviewed and answered by the PayU within 15 Business days of their submission. However, if clarification and resolution requires co-operation with a Partner or in particularly complex cases, the term may be extended however, it cannot exceed 35 Business days.
- 6.8. The Customer has the right to claim a Transaction made via the PayU system directly with the bank that had issued him the appropriate payment card or with another provider of payment services whose payment method PayU offers. The Customer may, for example claim that he has not received the ordered goods or services or that he received it with defects or his account was double-charged. In the event such claim, the bank has the right to require information and documents about the Transaction from PayU and also has the right to unilaterally set off an amount corresponding to the Transaction from PayU's account, including any applicable fees or commissions, unless PayU demonstrates that the delivery of goods or services were in compliance with the agreement published on the website between the Merchant and the Customer.
- 6.9. Due to the obligations of PayU and the rights of the Customer and the banks, the Merchant is obliged to provide PayU with all necessary cooperation, in particular PayU is obliged to provide all relevant information about the Transaction made relating to Customer's complaint and the bank's request, and the Merchant is obliged to deliver to PayU (within three days of receipt of such request) especially the following documents related to the particular Transaction:
 - (a) tax document issued to the Customer, which will contain all the particulars in accordance with relevant legal acts, in particular precise identification of the Customer,
 - (b) a copy of the dispatch receipt of the goods or giving the ordered service or other similar documents to prove that the goods or services were provisioned by the Merchant in compliance with his agreement with the Customer, including evidence of provisioning the goods or services to the Customer,

- (c) identification information of a Customer who ordered the delivery of goods or services that are subject of the complaint.
- 6.10. For the purposes of providing documents required in connection with the settlement of Customer complaints, the Merchant is required to keep these documents for at least 24 months from the date the Customer's order was processed. The Merchant is also obliged to ensure that delivery of the goods or services ordered through the Site produces documents with particulars specified above in Article 6.9. of Further Guidance.
- 6.11. The Merchant acknowledges that the banks or card issuers shall state a time period for clarification of the Transaction and the Customer complaint, which is usually less than two (2) days. If the Merchant fails to deliver requested information and documents referred within two (2) days from the date when he's requested to do so in writing, PayU is entitled to unilaterally set off funds from the Merchant's Settlement account, including any commissions, fees and any penalties or other payments. PayU is also entitled to unilaterally set off funds from the Merchant's Settlement account, if, notwithstanding timely delivery of information and documents by the Merchant, it turns out that the Customer's complaint was justified. PayU is always required to justify and substantiate any setting off of money to the Merchant.
- 6.12. If PayU sets off an amount from the Settlement account, the Merchant is not entitled to a refund of the PayU's Fees agreed in the Commercial Sheet; if the Merchant's Settlement account balance is insufficient, an entitlement to reimbursement arises to PayU corresponding to the amount that the PayU was charged by the bank. However, if the Customer's claim was justified, but the cause of the complaint was double or multiple charging of the Customer's account by the bank (caused by bank's error or misunderstanding), PayU is entitled to set off the Merchant's Settlement account only by the amount corresponding to the amount of unjust enrichment; when returning such payments, entitlement for a commission or fixed fee to PayU shall not arise.
- 6.13. PayU is entitled to stipulate in the Agreement with any Merchants who are identified by PayU as risky during the negotiation process (with respect to their scope of activity, specifics of products and services, their country of residence, or their registered owners) for a certain period, but not exceeding six months from the date of activation of the PayU system for this Merchant, a minimum balance to be kept in the account, as determined by PayU as a fixed percentage of the total volume of Transactions cleared by PayU in Merchant's favour starting from the date of activation of the PayU system. PayU is entitled to use the minimum balance to cover cases where he's entitled to set off an amount. The terms of use of the minimum balance and paying it to the Merchant are agreed during negotiation process.
- 6.14. In the event an insolvency proceedings against the Merchant commences, PayU is entitled to keep on the Settlement account a balance corresponding to the funds in the amount of 100% of Merchant's turnover via payment cards over the last calendar month before the beginning of insolvency proceedings and up to this extent not to comply with the Merchant's request for payment of funds from the settlement account. PayU is entitled to keep the funds on the Merchant's Settlement account until bankruptcy is declared or insolvency proceedings end in rejection or refusal of the insolvency proposal. PayU is entitled to use the funds under this article only to handle justified Customer complaints or to credit their receivables. After the bankruptcy is declared, PayU is not anymore entitled to satisfy the Customer receivables from claims of payment transactions from the withheld funds, and these must proceed according to the Applicable law.

7. LOAN OPTION (PAYU INSTALLMENTS PRODUCT VARIANTS AND DELAYED PAYMENT PRODUCT VARIANTS (PAYU PAY LATER))

- 7.1. Within electronic payments PayU, may allow making payments for the Transaction under a loan option variants (like.g. standard installments free of charge for the Merchant, or 0% installments with Fees covered by the Merchant) with the use of funds from a loan granted by the financing institution ("**Funding Organization**"). Additionally, as part of electronic payments, PayU, or on the basis of another cooperation agreement, provides delayed payment products variants (like.g. BNPL – Buy Now Pay Later in 30 days, or Pay-in-3 installments - payment based on payment card details provided by the buyer). Loans under the loan options or delayed payment options are given to Customers on the basis of a separate agreement concluded between the Customer and the Funding Organization. The current list of Funding Organizations can be found [here](#).
- 7.2. The loan options and delayed payment variants shall be made available by PayU in the Merchant store, if PayU has concluded a cooperation agreement with the Funding Organization to offer the loan option or delayed payment. Offering the loan option or delayed payment shall be subject to the provisions of the agreements referred to in previous sentence throughout the term thereof. If this agreement is terminated:
- (a) with notice, PayU shall inform the Merchant about it within 7 days from submitting or receiving a termination notice,
 - (b) with immediate effect, PayU shall inform the Merchant about submitting or receiving such termination notice on the same day.
- 7.3. PayU may refuse to provide, suspend or deactivate the loan options or delayed payment variants in the Merchant shop at any time, in particular upon request of the Funding Organization.
- 7.4. The Merchant shall not be charged Fees for the provision of the electronic payments with the loan option understood as a standard installment with fees and / or interest rates covered by the borrower. For other loan options the Merchant may be obliged to pay Fees to PayU which will be agreed separately. Remuneration due to PayU for the provision of the service mentioned above (i.e. free of charge to the Merchant) is settled upon a separate agreement concluded between PayU and the Funding Organization.

Unless PayU and the Merchant agree otherwise in the Commercial Sheet, and with the exception to Klarna Service, the amount of Fees for automatic electronic payments (Pay-By-Link) shall also apply for the Transactions made with the use of delayed payment variant BNPL – Buy Now Pay Later in 30 days . PayU will inform the Merchant of the amount of the PayU Fee for the Klarna Service or other delayed payment variants in a separate message using the PayU system tools.

- 7.5. In case of delayed payments, the Merchant undertakes to comply with the Funding Organization's guidelines allowing payment for transactions using delayed payment, in particular to:
- (a) inform PayU on the receipt of an effective statement from the Customer about the withdrawal from the purchase of goods or services paid using a delayed payment. The Merchant informs PayU about this fact immediately, no later than 24 hours from the receipt of the above-mentioned Customer's statements, via the functionality provided as part of the Services;
 - (b) making a refund of the amount of the transaction relating to a good or service for which the Customer submitted an effective withdrawal from the agreement with the Merchant, only through the tools made available to the Merchant under the Services.

- 7.6. Considering that the loan option or delayed payment are provided in accordance with the rules specified by Funding Organization, for the purpose of making loan option or delayed payments available to the Merchant, the Merchant's data, i.e. name, or Tax ID can be made available to Funding Organization only for the purpose of Merchant's verification and in connection with the execution of Transactions through a loan option or deferred payment for its benefit.
- 7.7. If Merchant uses Klarna Service or Twisto Service, the Merchant represents that it has read and shall follow the rules for offering these services specified in article 9.6 and 9.7 below.

8. FORBIDDEN ACTIVITIES

- 8.1. List of types of goods and services forbidden to trade in:

- (a) Prescription medicines, pharmaceutical products and dietary supplements not permitted for sale,
- (b) Drugs, intoxicants, including designer drugs, as well as equipment and technology used for their farming, production, trade, etc.,
- (c) Gambling without legal authority,
- (d) Weapons and ammunition as defined in the Act on Weapon and Ammunition, and gas launchers,
- (e) Online services with pornographic content, e.g. chat rooms, video cameras, VOD movies,
- (f) Goods and services which cannot be sold pursuant to the Applicable law
- (g) Financial products and services if offered as part of an activity not supervised by competent financial supervision authorities unless in exceptional situations PayU decides otherwise,
- (h) Goods and services connected with shocking pornography, bestiality, with content appealing to disseminate hatred in connection with national, ethnic, racial, worldview diversities, content infringing personal rights,
- (i) Malware, e.g. rogueware, viruses, etc.,
- (j) Counterfeit goods infringing copyright and registered trademarks,
- (k) Crowdfunding unless in exceptional situations PayU decides otherwise,
- (l) Intermediaries accepting payments on behalf of many recipients without legal authority or not meeting the requirements of Payment Schemes**

9. ADDITIONAL PRODUCTS

The following provisions will apply if the Merchant uses the Services described below:

9.1 Slovak PBL

- (a) The Merchant hereby acknowledges that some payment methods offered hereunder are provided PayU through third parties. The PayU may be obliged to provide a third party with the information on the intention to offer payment methods provided by the third party and/or obtain consent for offering these payment methods to the Merchant. The third party may object to the offering of certain payment methods to the Merchant at any time. If the third party raises an objection as referred to in the previous sentence, the Merchant shall not be entitled to make any claims in this regards to PayU.
- (b) the Merchant may be obliged to comply with the additional terms of using the payment methods offered by third party. PayU shall inform the Merchant any such additional terms if necessary and about

any amendments thereto.

(c) General information regarding Slovak PBL:

Type of payment	Real-time bank transfer
Chargeback Risk	No
Minimum transaction amount	EUR 0.01 per Transaction
Maximum transaction amount	Not applicable
Forbidden goods and services	In addition to any prohibited goods or services set out within the Agreement: Weapons or related items e.g. guns, gun parts, ammunition, knives; Financial products resembling a Ponzi scheme; Illegal drugs and drug paraphernalia; Online antiques traders and seller of historical replicas

9.2 One-click (payment cards and BLIK), recurring payments and Merchant initiated Transactions (payment cards)

- (a) As a part of Services, PayU will make available to the Merchant in selected sites tokenization service which consists of providing a tool ("**Token**") designed to assign a unique identifier to a Customer, which can be used by the Customer to make Transaction for the Merchant with electronic instruments in a simplified form, i.e.
- without each time having to enter all payment card details or providing additional credentials ("**One-Click**")
 - order Transactions to charge the Customer's payment card account on the date and for the amount agreed by the Customer and the Merchant ("**Recurring payments**")
 - Transactions initiated by the Merchant for the amount and in cases resulting from the agreement between the Merchant and the Customer ("**MIT**").
- (b) The Merchant represents that it has read and accepted the provisions of the following documents presented on the PayU Websites:
- Guidelines on security of payment data processing,
 - Requirements, recommendations and Merchant's responsibility for Recurring payments and MIT,
 - Requirements and recommendations relating to PayU Express service.
- (c) Due to Transaction made with the use of the Token, provision regarding confidential information specified in clause 14 of the Agreement shall be applied accordingly.
- (d) In case of infringement of the provisions hereof relating to confidentiality or rules for carrying out the activities within the framework of PayU tokenisation services, PayU shall be entitled to terminate this Agreement with immediate effect.
- (e) If the Agreement is terminated, the Merchant shall immediately return PayU the Tokens obtained during the term hereof, and to destroy or remove Tokens permanently, in particular saved in IT systems. Upon request of PayU, the Merchant shall make a representation on performance of the obligations set out in this clause without delay.
- (f) The purpose of implementing One-Click Transactions is to streamline the transaction process on the Merchant's side, which should positively impact the conversion of payment card Transactions on the Merchant's site. The Merchant acknowledges, however, that cooperation in One-Click model is associated with an increased risk of fraudulent Transactions (so-called 'frauds') and there is no anti-

fraud system that will 100% secure all Transactions and protect the Merchant from potential Chargeback complaints.

- (g) Merchant accepts that due to the purpose of introducing One-Click service as described in (f) above, only a portion of the payment card Transactions will be additionally authenticated using 3D Secure (as part of the so-called "strong customer authentication" - hereinafter "SCA"). In view of the foregoing, the Parties confirm that Merchant shall be financially liable to PayU, for legitimate Chargeback complaints regarding fraudulent payment card Transactions that are processed without SCA.
- (h) In order to reduce Merchant's potential exposure to Chargeback complaints related to potential fraud, Merchant acknowledges that, notwithstanding PayU's anti-fraud system, Merchant has the ability to independently control the process of triggering 3D Secure and thus may independently decide to trigger SCA for each payment card Transaction by including the relevant parameters in the transaction message sent to PayU.
- (i) PayU declares that in case of a relevant request from the Merchant, PayU is ready to cooperate and discuss with the Merchant in order to work out the best possible security solutions for One-Click Transactions in order to minimize potential financial risks on the Merchant side.

9.3 Payment links

- (a) In case of the Merchant's use of the payment links Service, the Merchant represents that it has read and accepted the provisions of the Requirements and recommendations for the payment links Service posted on the PayU Websites.

9.4 SDK

- (a) The SDK shall be understood as software prepared by the Merchant to enable the Transaction of goods or services acquired in the service by means of electronic devices enabling the reception, processing and sending of data by means of a wireless Internet network, which may be freely transferred and used anywhere.
- (b) By using the SDK Service the Merchant shall also use the Tokenisation Service described in clause 7.2 above
- (c) The Merchant undertakes to use the current software provided by PayU enabling the execution of Transactions through the Merchant's mobile application. At PayU's request, the Merchant shall be obliged to carry out, at its own expense, an update of the software indicated in the previous sentence within a maximum of 90 days from the date of receipt of PayU's request. In the absence of an update of the software indicated above, PayU is entitled to suspend the processing of Transactions via the Merchant's mobile application.
- (d) The Merchant undertakes to have or implement on its side tools to prevent the execution of unauthorized Transactions using the Merchant's mobile application, in particular by controlling the length of the login session, entering the PIN code into the Merchant's mobile application, etc.

9.5 ICP

- (a) Within Services, PayU enables the transfer of funds recorded on the Settlement account directly to the Merchant's Bank Account in a currency other than the currency of the Transaction ("**ICP**"). The Merchant acknowledges that the ICP service may involve the risk of exchange rate fluctuations and will not make any claims against PayU on this account.
- (b) The funds recorded on the Settlement account are converted at the exchange rate applied by the Payment Schemes and applicable on a day when the Transaction has been made available on the Settlement account, Payout dates, currency of Payout and PayU Fees for the provision of the ICP Service will be specified in the Commercial Sheet.
- (c) If the Merchant uses the ICP Service, any Refunds will be deducted from the Merchant in the currency of the Payout, at the exchange rate applied by the Payment Scheme on the date of the Refund, increased by PayU's Fee specified in the Commercial Sheet, while the Customer will receive a Refund in the currency in which the Transaction was executed.

9.6 Twisto Service

- (a) PayU in cooperation with Twisto payments a.s., with its registered seat in Prague, Czechia ("**Twisto**") offers Merchants the Delayed Payment product variants, offered by Twisto: **BNPL - Buy Now Pay in 30 days ("Twisto Pay")** and **Twisto Pay-in-3** – installments payment based on payment card details provided by the buyer ("**Twisto P-i-3**") (collectively "**Twisto Services**"). Twisto Services is offered to the Merchant by PayU under the terms and conditions set forth in this Article and may be made available to the Merchant who operates in a business category permitted by Twisto.
- (b) Twisto Pay is a short deferral of payment date for goods or services offered by the Merchant in form of:
 - a. claim assignment from the Merchant to Twisto based, where Twisto takes the risk repaying the claim, i.e. that the Customer will pay in the term specified by Twisto. Payment for the order from PayU as a result of payment transfer from Twisto and Twisto becomes the creditor to the Customer or alternatively
 - b. equivalent claim assignment when the Customer is using the service Twisto account provided by Twisto, where Twisto is taking the risk, with the due period as specified by Twisto ("**Grace Period**"),
- (c) Twisto P-i-3 is a payment solution offered by the Merchant in form of:
 - a. claim assignment from the Merchant to Twisto, where Twisto takes the risk of repaying the claim, i.e. that the Customer will pay in the term specified by Twisto. After the assigning the claim the Merchant receives the payment for the order from PayU as a result of payment transfer from Twisto and Twisto becomes the creditor to the Customer or alternatively,
 - b. equivalent claim assignment when the Customer is using the service Twisto account provided by Twisto, where Twisto is taking the risk, within the Grace Period.

Twisto P-i-3 allows Customer to divide their purchase into three free of charge partial payments, with the first payment upfront. Twisto P-i-3 is based on:

- a. using a payment card and verifying the card details provided by the Customer when making the first Twisto P-i-3 transaction (applies to the new Customers who used Twisto for the first time or returning but unregistered Twisto Customers). Twisto invites new Customers to voluntary registration after accepting their first Twisto Pay or Twisto P-i-3 transaction.

- b. using a credit limit granted by Twisto (applies to registered Customers with Twisto account, who have already passed credit scoring during registration).
- (d) The Merchant can at his own discretion decide which Twisto Services wants to use.
- (e) The Merchant shall cooperate fully with the Twisto, in particular in the recovery of claims against the Customer, in particular, to provide the invoice for the goods or services supplied and information on its delivery (tracking number, handover report, etc.).
- (f) In the case of the Twisto Service, assignment of the claim against the Customer, the Merchant acknowledges that the assigned claim for the Merchant's goods or services includes the claim for payment of the total price of the Merchant's goods or services, including any costs related the purchase of the goods or services (e.g., shipping or packaging costs). The assignment of the claim shall occur when the purchase is made through the Twisto Services, whose payment service includes in the assignment of receivables from the Merchant to Twisto. The assignment of any such receivables by the Merchant to Twisto shall be for a consideration, the amount of the consideration corresponding to the face value of such value of the receivable. Upon payment of the consideration to the Customer, the corresponding payment shall be deemed to have been settled.
- (g) Due to offering the Twisto Services with Twisto, the Merchant hereby agrees for PayU to inform Twisto about enabling the Merchant to use Twisto Services. PayU will share with Twisto in particular:
 - a. Name and surname / company name
 - b. Legal status of business activity
 - c. Registered address
 - d. Tax identification number
 - e. Registration No. and relevant trade register name
 - f. Merchant Identifiers at PayU.

9.7 Klarna Service

- (a) PayU in cooperation with Klarna Bank AB with its registered seat Stockholm, Sweden ("**Klarna**") offers Merchants the Delayed Payment product variants offered by **Klarna: BNPL - Buy Now Pay in 30 days ("Klarna BNPL")** and **Klarna Pay-in-3** - installments payment based on payment card details provided by the buyer ("**Klarna P-i-3**") and **Klarna Now** - classic payment with a payment card, (collectively "**Klarna Services**")
- (b) Klarna Service is offered to the Merchant by PayU under the terms and conditions set forth in this Article. PayU may condition the provision of the Klarna Service to the Merchant who meets jointly the following criteria:
 - a. has an active payment card Service,
 - b. has a positive Transaction history with PayU for a minimum of 90 days,
 - c. operates in a business category permitted by Klarna.
- (c) Considering the above, the Merchant shall comply with the Agreement and the principles of using Klarna Services. These terms and conditions may be amended or complemented by PayU (especially when it is required by Klarna) at least 14 calendar days before the date on which such introduction or change becomes effective ("**Amendment**"). The Merchant shall be informed about such Amendments with the PayU system functionalities, and they shall become effective as of the date referred to in the information

delivered to the Merchant. If the Merchant disagrees with the Amendment, the Merchant shall be entitled to cease the use of and access to Klarna Service without any consequences, by giving a notice to PayU prior they become effective. If PayU fails to receive a notification on the intention to cease the use of and access to Klarna Service by the Merchant, PayU may deem that the Merchant has accepted the Amendment. In the event of any discrepancy in the foregoing between the Agreement and this terms and conditions, this terms and conditions shall take precedence. To the extent not regulated herein, the provisions of the Agreement shall apply.

- (d) The Merchant acknowledges that Klarna will make, in its sole discretion, decisions concerning Customer transaction approvals and underwriting of Customer's use of the Klarna Services, including decisions on applicable Klarna's credit limits for Customers and the Klarna Services offering to Customers.
- (e) The Merchant undertakes to process Customer complaints and returns promptly and give prompt notice to PayU in the event that a Customer complaint or contestation has not been finally settled within one (1) month after the Merchant becomes aware of such a complaint or contestation. If the Merchant has agreed with the Customer regarding a return of the purchase or a price reduction, Klarna shall immediately be notified through PayU. Information relating to fraudulent or disputed Transactions shall be transferred between the Merchant and PayU and PayU and Klarna. The provisions of Article 6 and 7.5 of the Further Guidance shall apply accordingly.
- (f) The Merchant shall not (i) impose any additional fees, higher price or penalties on the Customer on the basis that the purchase is made through Klarna Services, or (ii) act in a discriminatory manner towards Klarna Service in any other way.
- (g) The Merchant represents and warrants that it will comply with all Applicable laws and regulations (including without limitation, laws and regulations related to Merchant's provision of its goods and services and marketing laws).
- (h) Klarna has no responsibility with regards to settlement to the Merchant, and the Transaction will be settled by PayU in accordance with the Merchant's Agreement with PayU. At the same time, the Merchant acknowledges, that by acceptance of Customer payments processed by PayU with the use of Klarna Services, the exclusive right to receive repayment from the Customer is transferred to Klarna and the Merchant will not demand a payment from the Customer in any other form.
- (i) The Merchant acknowledges that in case PayU receives:
 - a. a justified request from Klarna to disable Klarna Service for the Merchant, PayU will do it without undue delay;
 - b. any other request from Klarna regarding instructions for the Merchant, Merchant will need to follow them or PayU will be obliged to disable Klarna Service for the Merchant without undue delay.
- (j) The Merchant acknowledges that, Klarna reserves the right to demand from the Merchant the return of Transaction amount in cases specified below:
 - a. if there is a dispute or contestation between the Merchant and the Customer regarding the Transaction, or the Customer's obligation to settle the Transaction, and such dispute or contestation is not based on a mere unwillingness or inability to pay (a dispute may be e.g. when the goods or services are alleged to be faulty or not delivered in full). For the avoidance of doubt, Klarna has the right to be repaid for a Transaction regardless of whether the Merchant's financial situation has significantly deteriorated, including but not limited to, where the Merchant had become or has been declared insolvent, the Merchant entering into any amalgamation, reconstruction or any composition scheme or arrangement with, or assignment for the benefit of, its creditors;

- b. Transaction which relate to a natural or legal person who may reasonably be considered to share a financial interest with the Merchant, including but not limited to, a company affiliated to the Merchant, owners or an employee of the Merchant and/or such affiliated company (e.g. sham sale). This subsection does not apply if the Merchant has more than thirty (30) employees;
- c. if it concerns the Transaction in relation to which a Customer acquires cash (e.g. currency exchange), checks or money orders;
- d. if it concerns the Transaction where the Customer has used its lawful right to withdraw from/cancel its purchase and/or its agreement with Klarna, or where the Merchant has extended to the Customer a right to return the goods or services in excess of what applies under applicable mandatory laws;
- e. if it concerns to Transaction in relation to which the Merchant is imposing terms and conditions in relation to Customers which deviate from the standard terms and conditions provided by Klarna for its services,
- f. Transactions in connection to which the Merchant is in breach of the law applicable at the delivery address where the goods or services are delivered,
- g. Transactions in relation to which the Merchant sold goods or services listed as Prohibited or Restricted in Klarna ethical guidelines available at: https://cdn.klarna.com/1.0/shared/content/policy/ethic/en_gb/merchant.pdf.

In case PayU receives a request from Klarna to make return the amount of Transaction for the reasons specified above, the Merchant shall initiate a Refund through PayU or in case the Merchant will not do it itself, PayU will be entitled to withhold and recover the Transaction amount pursuant to article 5.2 and 5.3 of the Agreement.

- (k) In view of Klarna being a licensed bank under the supervision of the Swedish Financial Supervisory Authority, and for the purpose of ensuring that Klarna is able at all times to fulfil its obligations in relation to Customers, the Merchant acknowledges and agrees that if the Merchant fails or is unable to repay PayU for any reversed Transaction or any other amounts owed by the Merchant to PayU under these terms related to the provision of Klarna Services, PayU may assign and transfer such claims on the Merchant to Klarna, and Klarna has the right to directly enforce such claims and collect these same amounts from the Merchant, and the Merchant agrees to settle such amounts to Klarna. Any such aforementioned amounts to be collected by Klarna shall in no event exceed the amount owed by the Merchant to PayU under these terms of offering Klarna Service.
- (l) Additionally, the Merchant acknowledges the need to apply the Klarna's policy regarding the handling of potential complaints reported to Klarna by Customers using the Klarna payment method, which is available at the following address: <https://docs.klarna.com/payments/after-payments/disputes/disputesflow/>. In the event that Klarna accepts the Customer's complaint, Klarna may charge the Merchant, via PayU, the amount of the complained Transaction and charge additional fees related to the process of such complaint (so-called dispute fee).

PayU S.A.
186 Grunwaldzka Str.
60-166 Poznan
www.poland.payu.com

