

PayU S.A.
ul. Grunwaldzka 182
60-166 Poznań

Tel. +48 61 630 60 05
Email: pomoc@payu.pl
www.payu.pl

home.pl S.A.
ul. Zbożowa 4
70-653 Szczecin



Współpraca z PayU

Pierwsze kroki



Materiał przygotowany przez PayU S.A.



Spis treści

Wprowadzenie	3
Jak założyć sklep i dodać punkty płatności	3
Rodzaje punktów płatności	3
Statusy transakcji	4
Jak zlecić zwrot środków – przelew	5
Jak zlecić zwrot środków – karta	5
Automatyczny lub ręczny odbiór wpłat	5
Omówienie poszczególnych kanałów płatności i czasu realizacji płatności	6
Stawki prowizyjne	6
Wypłaty środków	6
Jak działa mechanizm wypłat?	6
Na czym polegają autowypłaty i jak je ustawić?	7
Zestawienia transakcji	7
Faktury VAT	8
Statystyki	8
FAQ	8



Wprowadzenie

Stworzyliśmy ten przewodnik, by ułatwić Ci integrację z systemem PayU. Pomoże Ci on przejść krok po kroku przez wszystkie punkty konieczne do tego, by system działał poprawnie. Mamy nadzieję, że w przewodniku znajdziesz odpowiedzi na wszystkie pytania, pojawiające się podczas procesu integracji. Aby poprawnie wdrożyć PayU, konieczne jest dodanie w Panelu Menadżerskim sklepu i punktu płatności. Wtedy otrzymasz klucze konfiguracyjne, które powinieneś zaimplementować w aplikacji sklepu.

Dopóki Twoja firma nie zostanie aktywowana, możesz dodać maksymalnie 3 sklepy i w każdym z nich po 3 punkty płatności. Nie możesz także dodawać nowych użytkowników – ograniczenia te zostaną zdjęte w momencie aktywacji firmy w systemie. Do tej chwili możesz przeprowadzać jedną transakcję testową na minutę.

Jak założyć sklep i dodać punkty płatności

Aby dodać sklep, zaloguj się do Panelu Menadżerskiego i skorzystaj z zielonego przycisku 'Dodaj sklep', znajdującego się w prawej górnej części strony. Jeśli podpisałeś umowę z PayU na więcej niż jeden adres URL, dla każdego z nich załóż oddzielny sklep.

Kolejnym krokiem jest **dodanie punktu płatności**, jest ono konieczne, aby otrzymać klucze konfiguracyjne. Wpisz adresy powrotów i adres raportów (dodatkowe informacje znajdziesz w FAQ na końcu przewodnika oraz w [dokumentacji technicznej](#)). Dyspozycję należy zatwierdzić przyciskiem 'Dodaj', znajdującym się na dole strony. Zostaniesz przekierowany na stronę z nowoutworzonym punktem płatności i zobaczysz w niebieskiej ramce klucze konfiguracyjne, które należy zaimplementować w aplikacji sklepu.

Jeśli chciałbyś do nich powrócić w przyszłości, skorzystaj ze ścieżki 'Moje Sklepy' -> 'Punkty płatności' (na wysokości nazwy konkretnego sklepu) -> kliknij w nazwę konkretnego punktu płatności.

Pamiętaj o podpisaniu umowy na nowy adres przy okazji zmiany adresu www sklepu lub otwarciu kolejnego - na każdy URL musi być podpisana nowa umowa produktowa. W takiej sytuacji zachęcamy do kontaktu z naszym Działem Handlowym za pomocą adresu mailowego handlowy@payu.pl lub numerem telefonu (61) 630 60 05 wew. 2.

Rodzaje punktów płatności

System PayU umożliwia dodanie punktów płatności (POS) w dwóch wariantach:

- standardowy ('Płatności') - umożliwia obsługę wszystkich kanałów płatności udostępnianych przez PayU
- 'Checkout' – służy do implementacji w aplikacji sklepu Konta PayU. Szczegółowe informacje zawarte są w [dokumentacji technicznej](#).



Statusy transakcji



nowa Status ten oznacza, iż Klient wygenerował transakcję, wybierając konkretny kanał płatności – tworzy się ona w momencie kliknięcia w daną ikonę banku lub karty. Na tym etapie PayU nie posiada informacji o tym, czy Klient faktycznie dokonał wpłaty.



zakończona Klient wygenerował transakcję i opłacił ją, środki przekazano na saldo Twojego sklepu.



oczekuje na odbiór Status pojawia się w sytuacji, gdy w danym punkcie płatności masz wyłączony autoodbiór wpłat. Do Ciebie należy decyzja, czy przyjąć, czy też odrzucić daną wpłatę. W tym celu należy skorzystać z przycisku 'odbierz', lub 'anuluj', dostępnych po wejściu w szczegóły danej transakcji. Jeśli ją anulujesz, zostanie zlecony zwrot środków na rachunek nadawcy. W przypadku, gdy nie podejmiesz żadnej czynności, po 5 dniach od przekazania Ci transakcji do odbioru, zostanie zlecony automatyczny zwrot środków do Klienta.



anulowana Status ten może wystąpić w przypadku różnych sytuacji. Możesz anulować daną transakcję z poziomu Panelu Menadżerskiego w momencie, gdy z jakichś przyczyn nie chcesz lub nie możesz zrealizować danego zamówienia. W takiej sytuacji w chwili, gdy do wcześniej anulowanego przez Ciebie zamówienia wpłyną środki, transakcja zmieni status na '**odrzucona**' z opcjami 'odbierz' i 'anuluj'. Będziesz mógł podjąć decyzję co do dalszego losu wpłaty – tak, jak w przypadku transakcji o statusie '**oczekuje na odbiór**', opisanej powyżej.

Transakcja może także zostać anulowana w wyniku przyczyn niezależnych od Ciebie, np. na skutek odmownej autoryzacji ze strony banku Klienta. Jeśli do transakcji, w której metodą płatności jest przelew, nie wpłyną środki w ciągu dziesięciu dni, zostanie ona automatycznie anulowana. W przypadku transakcji kartowych czas oczekiwania na wpłatę wynosi pięć dni.

W przypadku płatności przelewem możliwe jest, aby środki wpłynęły do danej transakcji po upływie dziesięciu dni - wtedy zmieni ona status na '**odrzucona**' z opcjami 'odbierz' i 'anuluj'.



zwrócona Status pojawia się w sytuacji, gdy anulujesz transakcję z wcześniejszym statusem 'odrzucona'. Oznacza on, że zlecono zwrot środków na rachunek, z którego dokonano wpłaty lub na kartę płatniczą Klienta.



odrzucona Status ten pojawia się w momencie, gdy wpłyną środki do transakcji wcześniej anulowanej. W takiej sytuacji po wejściu w szczegóły transakcji masz do wyboru dwie opcje: 'odbierz' oraz 'anuluj'. W sytuacji, gdy wybierzesz pierwszą z nich, transakcja zmieni status na '**zakończona**', a środki znajdą się na saldzie Twojego sklepu, w drugim przypadku zostanie zlecony automatyczny zwrot na rachunek nadawcy, a transakcja zmieni opis na '**zwrócona**'.



Jak zlecić zwrot środków – przelew

Aby zlecić zwrot środków, należy przejść do zakładki 'Transakcje'. Następnie odnajdź konkretną transakcję, wejdź w jej szczegóły i skorzystaj z przycisku 'Zwróć', znajdującego się w kolumnie 'Akcja'. Pojawi się plansza z danymi transakcji i jej kwotą – przejdź dalej. Następnie możesz podjąć decyzję, czy chcesz zwrócić Klientowi całą kwotę czy też jej część. Pamiętaj jednak, iż kwota zwrotu nie może być wyższa niż wysokość samej transakcji, ani przewyższać sumy, znajdującej się na saldzie sklepu, w którym ją zrealizowano. Minimalna kwota zwrotu to 1 PLN.

Zwrot możesz także zlecić, korzystając z zakładki 'Płatności elektroniczne' -> 'Transakcje' -> 'Zwroty' -> 'Nowy zwrot'. W momencie zatwierdzenia dyspozycji, do Działu Rozliczeń wysyłana jest odpowiednia informacja. Zwroty realizowane są przelewem tradycyjnym. Status zwrotu i inne związane z nim informacje widoczne są w szczegółach transakcji, a także w zakładce 'Zwroty'. W sytuacji, w której dostępna jest jedynie 'ręczna' metoda zwrotu, prosimy, byś skontaktował się bezpośrednio z Klientem i poprosił o wskazanie danych do zwrotu. Oznacza ona, że nie otrzymaliśmy pełnych danych nadawcy wpłaty od jego banku.

Jak zlecić zwrot środków – karta

Aby zlecić zwrot środków, należy przejść do zakładki 'Transakcje'. Następnie odnajdź konkretną transakcję i skorzystaj z przycisku 'Zwróć', znajdującego się w kolumnie 'Akcja'. Pojawi się plansza z danymi transakcji i jej kwotą – przejdź dalej. Następnie możesz podjąć decyzję, czy chcesz zwrócić Klientowi całą kwotę czy też jej część. Pamiętaj jednak, iż kwota zwrotu nie może być wyższa niż wysokość samej transakcji, ani przewyższać sumy, znajdującej się na saldzie konkretnego sklepu. Minimalna kwota zwrotu to 1 PLN. Środki zwracane są na rachunek karty, którą Klient dokonał płatności.

Automatyczny lub ręczny odbiór wpłat

Korzystając z PayU możesz zdecydować, czy chcesz, byśmy automatycznie przekazywali Ci środki wpłacone przez Klientów, czy też wolisz każdorazowo akceptować pojedyncze wpłaty.

Po wejściu w szczegóły danego punktu płatności, na dole strony znajdziesz przycisk 'Automatyczny odbiór płatności' – w tym miejscu możesz zdecydować, czy chcesz, by był on włączony, czy też wyłączony. Jeśli zdecydujesz się na pierwszą opcję, w momencie, gdy wpłyną środki do danej transakcji, automatycznie zmieni ona status na 'zakończona', a środki prześlemy do Twojej dyspozycji.

Jeśli zdecydujesz się na ręczny odbiór wpłat, transakcja zmieni status na 'do odbioru' i po wejściu w jej szczegóły będziesz miał do wyboru dwie opcje: 'odbierz', oraz 'anuluj'. Po wyborze pierwszej z nich, transakcja zmieni status na 'zakończona', a środki prześlemy na saldo Twojego sklepu, po wyborze drugiej - zostanie zlecony automatyczny zwrot środków na dane nadawcy. Pamiętaj jednak, iż wtedy każdorazowo po otrzymaniu wpłaty powinieneś zalogować się do Panelu Menadżerskiego, aby podjąć decyzję co do dalszego losu wpłaty Klienta lub zdecydować o tym z poziomu aplikacji sklepu.



Omówienie poszczególnych kanałów płatności i czasu realizacji płatności

Czas przekazania środków na saldo Twojego sklepu zależy od kanału, którym dokona wpłaty Klient. Tryby, zgodnie z którymi realizowane są wpłaty dokonane w ramach danego kanału płatności, przedstawione są na [tej stronie](#). 'Realizacja online' oznacza, iż wpłaty procesowane są w trybie pay-by-link, czyli że środki przekazujemy na saldo Twojego sklepu w przeciągu kilku minut od wydania przez Klienta dyspozycji przelewu. W przypadku płatności kartami czas realizacji to również zazwyczaj około kilku minut.

W sytuacji, gdy Klient wybierze opcję przelewu tradycyjnego, czas realizacji zależy od tego, w jaki sposób Klient dokona wpłaty - jeśli zleci ją online ze swojego banku, zazwyczaj nie przekracza on 24 godzin (dotyczy to oczywiście dni roboczych), natomiast w sytuacji, gdy dokona wpłaty np. na pocztę, przeważnie do czterech dni. Zwróć jednak uwagę na fakt, iż nie zawsze Klient dokonuje wpłaty bezpośrednio po wygenerowaniu transakcji.

Z poziomu Panelu Menadżerskiego możesz zdecydować, czy chcesz przyjmować od Klientów wpłaty realizowane za pomocą przelewów tradycyjnych – możliwe jest wyłączenie tego kanału po wejściu w szczegóły danego punktu płatności. Możesz także dowolnie zarządzać kanałem 'płatności testowe'. Wyłączenie któregoś z pozostałych kanałów płatności wiąże się ze zmianą stawek prowizyjnych. Jeśli jednak jesteś taką możliwością zainteresowany, zachęcamy do kontaktu pod numerem telefonu (61) 630 60 05 wew. 2 lub za pomocą [formularza kontaktowego](#).

Stawki prowizyjne

Aktualnie obowiązujące stawki prowizyjne możesz znaleźć wchodząc w szczegóły danego punktu płatności. Po utworzeniu nowego punktu cenniki aktualizują się w ciągu godziny.

Jeśli chodzi o płatności realizowane za pomocą PayU, prowizje pobierane są w momencie przekazywania środków na saldo Twojego sklepu. Faktury wysyłane w następnym miesiącu udostępniane są więc wyłącznie do celów księgowych - zostały już opłacone.

Także w sytuacji, gdy zdecydujesz się na zlecenie zwrotu środków do zakończonej transakcji, nasza prowizja pozostaje bezzwrotna – usługa, której ona dotyczy, czyli przekazanie Ci środków, została przez PayU wykonana.

Wypłaty środków

Jak działa mechanizm wypłat?

Każda wypłata zlecona jest przelewem tradycyjnym - czas jej realizacji uzależniony jest od sesji ELIXIR. Jeśli chodzi o sposób zlecenia wypłat, masz do wyboru dwie możliwości: każdorazowe zlecenie ich ręczne lub opcja autowypłat.

W momencie, gdy zlecasz wypłatę, Twoja dyspozycja trafia do Działu Rozliczeń PayU, gdzie następuje jej realizacja. Wypłaty są zawsze bezpłatne. Środki znajdujące się na saldzie Twojego sklepu wypłacane są w całości, nie ma możliwości zlecenia wypłaty części zgromadzonej sumy.



Na czym polegają autowypłaty i jak je ustawić?

Mechanizm autowypłat polega na automatycznym zleceniu wypłat środków przez nasz system. Możesz dowolnie zdefiniować częstotliwość, z jaką wypłaty mają być realizowane:

- okresowo, czyli co x dni;
- w wybrane dni tygodnia;
- w wybrane dni miesiąca.

Możliwe jest także ustalenie minimalnej kwoty wypłaty – będzie ona wtedy zlecona wyłącznie w przypadku, gdy suma środków zgromadzonych na saldzie sklepu będzie co najmniej równa określonej przez Ciebie kwocie.

Zdefiniowanie autowypłat możliwe jest po przejściu do zakładki 'Płatności elektroniczne' -> 'Moje sklepy'. Na wysokości nazwy sklepu znajduje się przycisk 'Autowypłaty'. Po skorzystaniu z niego i wybraniu opcji 'Edytuj autowypłaty' należy zaznaczyć 'tak' w polu 'Autowypłaty są aktywne'. Następnie możesz określić minimalną kwotę, oraz częstotliwość autowypłat.

Automatyczne wypłaty zlecane są przez system zazwyczaj około godziny 4:00. W jej skład wchodzi środki z transakcji zakończonych do godziny 23:59 dnia poprzedniego. W przypadku, gdy termin autowypłaty przypada na dzień wolny, zostanie ona zlecona w najbliższy dzień roboczy.

Zestawienia transakcji

Panel Menadżerski umożliwia Ci generowanie zestawień transakcji. Możesz zdecydować się na zestawienia cykliczne lub tworzyć zestawienia na żądanie - w dowolnej wybranej przez siebie chwili. W zakres zestawienia wchodzi wyłącznie zakończone transakcje. Możliwe jest generowanie zestawień w formacie CSV, PDF oraz ABO – pierwszy z nich używany jest głównie do celów księgowych, wybór drugiego sugerujemy w przypadku, gdy chcesz otrzymać bardziej czytelne zestawienie.

W celu zdefiniowania zestawienia przejdź do zakładki 'Płatności elektroniczne' -> 'Zestawienia' -> 'Zestawienia cykliczne' lub 'Zestawienia na żądanie' i skorzystaj z przycisku 'Utwórz nowe zestawienie'. System poprosi Cię o wskazanie sklepu, dla którego będzie generowany plik oraz o podanie adresu mailowego, na który zostanie on wysłany. Następnie możesz zdecydować o częstotliwości generowania zestawień, formacie pliku oraz danych, które mają zostać uwzględnione w samym zestawieniu. Następnie zatwierdź dyspozycję za pomocą przycisku 'Dodaj'. Wygenerowane zestawienia będą dostępne w Panelu Menadżerskim w zakładce 'Zestawienia cykliczne/na żądanie' -> 'Lista zestawień cyklicznych/na żądanie'. Widocznych jest 25 ostatnich zestawień. Zestawienia cykliczne możesz w każdej chwili zmodyfikować, korzystając z przycisku 'Edycja', znajdującego się w kolumnie 'Akcja' na wysokości danego zestawienia. Możesz je także usuwać i definiować nowe.

Wśród opcji zestawień cyklicznych dostępnych jest wiele wariantów, umożliwiających optymalne dostosowanie ich do Twoich potrzeb. Polecamy zdefiniowanie zestawień cyklicznych 'po każdej wypłacie'. Będziesz wtedy każdorazowo otrzymywał listę transakcji, wchodzących w skład danej wypłaty. Pomocne do celów księgowych bywa także ustawienie comiesięcznych zestawień – zgodnych z wystawianą przez PayU fakturą, uwzględniającą pobrane w danym okresie prowizje.



Faktury VAT

Faktury dotyczące pobranych przez PayU prowizji, wystawiane są na początku każdego miesiąca kalendarzowego – dotyczą one wszystkich zakończonych w poprzednim miesiącu transakcji, z tytułu których przekazano środki na saldo Twojego sklepu. Faktury wysyłane są pocztą tradycyjną na adres Twojej firmy, lub inny ustalony przez Ciebie adres korespondencyjny. Ich podgląd możliwy jest także w zakładce 'Faktury VAT' w Panelu Menadżerskim. Prowizje pobierane są przez PayU w momencie przekazywania środków na saldo Twojego sklepu – faktury, które otrzymujesz, służą więc jedynie do celów księgowych – zostały już wcześniej opłacone.

Statystyki

Funkcjonalność ta została stworzona jako dodatek dla menadżerów, nie jako narzędzie księgowe – jeśli chcesz otrzymać listę zrealizowanych transakcji, sugerujemy skorzystanie z opcji 'Zestawień'.

FAQ

- **Gdzie znajdę klucze konfiguracyjne?**

Klucze konfiguracyjne znajdziesz po wejściu w szczegóły punktu płatności - wybierz zakładkę 'Płatności elektroniczne' -> 'Moje sklepy' -> 'Punkty płatności' (przycisk znajdujący się na wysokości nazwy sklepu) -> nazwa konkretnego punktu płatności.

- **Jak ustawić powiadomienia mailowe o zmianie statusów transakcji**

Domyślnie powiadomienia e-mail są wysyłane na adres podany podczas zakładania konta menadżerskiego. Aby zmienić ten adres należy przejść do zakładki 'Konfiguracja konta' -> 'Ustawienia powiadomień', wybrać przycisk 'edycja danych' i zmienić numer telefonu lub/i adres e-mail. W tej samej zakładce można również zdefiniować jakiego typu powiadomienia mają być wysyłane.

- **Jak dodać nowego Użytkownika Panelu Menadżerskiego**

Aby dodać nowego Użytkownika, należy przejść do zakładki 'Konfiguracja konta' -> 'Konta użytkowników' i wybrać przycisk 'Dodaj użytkownika'. Następnie należy uzupełnić formularz i wybrać typ danego konta. Możliwe są dwie opcje: Menadżer, oraz Użytkownik. Użytkownicy z uprawnieniami Menadżera posiadają pełny dostęp do wszystkich sklepów i mogą korzystać ze wszystkich oferowanych w Panelu funkcjonalności. W przypadku wyboru opcji 'Użytkownik', w kroku 2 można przyznać określone uprawnienia – Użytkownicy mogą mieć dostęp np. wyłącznie do poszczególnych sklepów, można także zdefiniować zakres ich uprawnień do wykonywania poszczególnych czynności w Panelu.

- **Jak modyfikować uprawnienia poszczególnych Użytkowników**

Aby zmienić uprawnienia określonemu Użytkownikowi, należy w zakładce 'Konfiguracja konta' -> 'Konta użytkowników' wybrać jego login. Możesz zdecydować, czy chcesz, by dany użytkownik miał dostęp do informacji dotyczących wszystkich, czy też jedynie wybranych sklepów; możesz także nadawać poszczególnym użytkownikom różne uprawnienia - takie jak zlecenie zwrotów, konfiguracja wypłat itp.

- **Jak ustawiać powiadomienia na danym koncie**

Aby ustawić powiadomienia konkretnemu Użytkownikowi, należy wejść w zakładkę 'Konfiguracja konta' -> 'Konta użytkowników'. Na liście Użytkowników w kolumnie 'akcja' najedź kursorem na przycisk 'Opcje' i wybierz z rozwijanej listy 'Powiadomienia'.



- **Nie pamiętam hasła**

W sytuacji, gdy zapomniałeś hasła do systemu PayU, skorzystaj z opcji 'nie pamiętasz hasła?', znajdującej się na [stronie do logowania](#). Na Twój adres mailowy zostanie wysłana wiadomość z linkiem do wygenerowania nowego hasła.

Jeśli nie pamiętasz swojego loginu, skontaktuj się z nami pod numerem (61) 630 60 05 wew. 2 lub za pomocą [formularza kontaktowego](#).

- **Jak zmienić rachunek do wypłat**

W celu zmiany numeru konta bankowego należy wysłać zeskanowany [formularz](#) podpisany przez osobę upoważnioną do reprezentowania firmy na adres dane@payu.pl, dołączając skan dowodu osoby podpisującej wniosek. W tytule maila należy wpisać: „Zmiana rachunku” oraz podać NIP firmy.

- **Co to jest 'adres powrotu-błąd/poprawnie'?**

Są to pola, w których należy wpisać adres URL strony, na którą Klient zostanie przekierowany po niewłaściwym, lub poprawnym zainicjowaniu płatności.

- **Co to jest adres raportów?**

Jest to adres aplikacji sklepu, do której nasz system będzie wysyłał raporty (informacje) o zmianach statusów transakcji. Jeśli nie posiadasz tego typu aplikacji, po prostu pomiń to pole podczas konfigurowania punktu płatności – możesz je uzupełnić później.

- **Czy istnieje możliwość wysyłania do Klientów informacji o zmianach statusów transakcji?**

Oczywiście, udostępniamy taką opcję. Zmiany statusów, o których możemy informować mailowo Klientów, to: Nowa, Zakończona, Anulowana i Odrzucona. Możesz zdecydować się na wysyłanie informacji dotyczących wszystkich lub wybranych statusów. Jeśli jesteś taką możliwością zainteresowany, skontaktuj się z nami za pomocą [formularza kontaktowego](#) i wskaż w mailu, dla których statusów wiadomości mają być wysyłane. Opcja wysyłania powiadomień do Twoich Klientów jest bezpłatna.

- **Przy próbie zrealizowania transakcji w sklepie wyskakuje błąd**

Sprawdź, jaki numer błędu wyświetla się Klientowi – możesz sprawdzić jego znaczenie korzystając z [dokumentacji technicznej](#) i spróbować usunąć problem po swojej stronie. W przypadku problemów zachęcamy do kontaktu z naszym Działem Wsparcia Technicznego.

W przypadku jakichkolwiek pytań lub wątpliwości pozostajemy do Twojej dyspozycji. Zachęcamy do skorzystania z [formularza kontaktowego](#). Możliwy jest również kontakt telefoniczny pod numerem telefonu (61) 630 60 05 wew. 2.

Jeśli masz jakieś sugestie dotyczące tego, co jeszcze powinno znaleźć się w przewodniku, napisz do nas na adres sugestie@payu.pl.