

Zmiany dla Kupujących w regulaminie Allegro od 30 lipca 2026 r.

Ten dokument zawiera zmiany w regulaminie, które dotyczą Allegro.pl. Chcesz wiedzieć więcej o tym, co zmieniamy? Wcześniejsze wersje regulaminu oraz opisy wprowadzonych i planowanych zmian znajdziesz w [repozytorium](#).

Regulamin Allegro

(...)

Artykuł 10. Inne obowiązki Użytkowników

(...)

10.2.

Użytkownik jest zobowiązany do wyjaśnienia prawidłowości wykonania umowy zawartej pomiędzy Kupującym i Sprzedającym. Sprzedający ma obowiązek udzielenia odpowiedzi i złożenia wyczerpujących wyjaśnień w Dyskusji w ciągu 24 godzin od skierowania zarzutów przez Kupującego, z zastrzeżeniem, że czas ten nie biegnie w soboty, niedziele i pozostałe dni ustawowo wolne od pracy według prawa właściwego dla kraju rejestracji albo miejsca stałego pobytu Sprzedającego.

W sytuacji, gdy Dyskusja dotyczy niedostarczonego Towaru i minął czas na dostarczenie przesyłki Sprzedający ma obowiązek wyjaśnienia problemu zgłoszonego przez Kupującego w ciągu 7 dni. Za wyjaśnienie problemu uznaje się w szczególności:

- umieszczenie numeru śledzenia przesyłki świadczącego o tym, że przesyłka jest w drodze lub została dostarczona,
- zwrócenie w ramach Allegro Finanse wpłaty Kupującemu lub umieszczenie potwierdzenia zwrotu wpłaty w ramach prowadzonej Dyskusji.

Po upływie 7 dni Allegro umożliwi Kupującemu oznaczenie Dyskusji jako nierozwiązanej. W przypadku, gdy problem Kupującego nie zostanie wyjaśniony i skorzysta on z Allegro Ochrony Kupujących otrzymując rekompensatę, wypłacona Kupującemu kwota zostanie naliczona Sprzedającemu zgodnie z pkt. 10 Części IV Załącznika nr 9 do Regulaminu.

W pozostałych przypadkach Sprzedawca ma 14 dni na wyjaśnienie problemu Klienta od momentu rozpoczęcia Dyskusji.

(...)

Załącznik nr 9

Załącznik nr 9. Allegro Ochrona Kupujących - regulamin

(...)

Część III. Zgłoszenie w ramach Allegro Ochrony Kupujących

1. W celu otrzymania rekompensaty w ramach Allegro Ochrony Kupujących, Kupujący zobowiązany jest w pierwszej kolejności skierować zarzuty związane z daną Transakcją do Sprzedającego – odpowiednio - w ramach Dyskusji lub reklamacji. W przypadku, w którym problem zgłoszony przez Kupującego nie zostanie wyjaśniony, Kupujący ~~powinien oznaczyć ten problem jako nierozwiązany. Po dokonaniu przez Kupującego czynności, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, jest on~~ zobowiązany wypełnić i przesłać Spółce w formie elektronicznej formularz dostępny na stronach internetowych Allegro wraz z załącznikami, o których mowa w pkt 1 Część IV poniżej, podając niezbędne dane i opisując przebieg Transakcji i realizacji umowy (dalej: Formularz).

(...)