

Zmiany dla Kupujących w regulaminie Allegro od 16 lutego 2026 r.

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

Regulamin Allegro

Spis treści

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE

- [Artykuł 1. Definicje](#)
- [Artykuł 2. Warunki uczestnictwa w Allegro](#)
- [Artykuł 2a. Allegro Business](#)
- ~~[Artykuł 2b. Funkcjonalność Grup Rodzinnych](#)~~

(...)

Artykuł 1. Definicje

Terminy użyte w niniejszym dokumencie oznaczają:

(...)

~~FUNKcjONALNOŚĆ GRUP RODZINNYCH~~

~~dostępna dla Użytkowników posiadających Konto Zwykłe i Konto Junior, i będących spokrewnionymi lub spowinowaconymi ze sobą członkami rodzin, funkcjonalność Allegro umożliwiającą tworzenie Grup Rodzinnych i dodawanie Kont (Użytkowników) do danej Grupy Rodzinnej, w ramach której Organizator Grupy Rodzinnej oraz Członkowie Grupy Rodzinnej mogą korzystać z dostępnych opcji.~~

~~CZŁONEK GRUPY RODZINNEJ~~

~~Użytkownik będący członkiem (uczestnikiem) Grupy Rodzinnej~~

~~GRUPA RODZINNA~~

~~grupa Kont utworzona przez Organizatora Grupy Rodzinnej w ramach Funkcjonalności Grup Rodzinnych~~

ORGANIZATOR GRUPY RODZINNEJ

Użytkownik, który jest założycielem Grupy Rodzinnej w ramach Funkcjonalności Grup Rodzinnych

(...)

Artykuł 2b. Funkcjonalność Grup Rodzinnych

2b.1.

~~Organizatorem Grupy Rodzinnej może być Użytkownik będący osobą fizyczną, który ukończył 18 lat, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, nieprowadzący w ramach Allegro działalności gospodarczej, posiadający aktywne Konto Zwykłe, który dokonał Rejestracji pełnej w dowolny sposób opisany Regulaminem (za wyjątkiem sposobu aktywacji Konta wskazanego w art. 2.6. lit. a. ppkt ii) Regulaminu). Jeżeli przepisy krajowe przewidują uzyskanie pełnoletności w innym wieku, Organizator Grupy Rodzinnej powinien osiągnąć co najmniej ten wiek.~~

2b.2.

~~Członkiem Grupy Rodzinnej może być:~~

~~a. Użytkownik będący osobą fizyczną, który ukończył 18 lat, posiada pełną zdolność do czynności prawnych, nieprowadzący w ramach Allegro działalności gospodarczej, posiadający aktywne Konto Zwykłe, który dokonał Rejestracji pełnej w dowolny sposób opisany Regulaminem (za wyjątkiem sposobu aktywacji Konta wskazanego w art. 2.6. lit. a. ppkt ii) Regulaminu); oraz~~

~~b. Użytkownik Konta Junior w zakresie, w jakim może nabywać prawa i zaciągać zobowiązania, zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa i z zastrzeżeniem zasad przewidzianych w Załączniku nr 6 do Regulaminu (Zasady konta Junior);~~

~~oraz jednocześnie będący spokrewnionym lub spowinowaconym z Organizatorem Grupy Rodzinnej i innymi Członkami Grupy Rodzinnej członkiem rodziny.~~

2b.3.

~~Organizator Grupy Rodzinnej zaprasza inne osoby ze swojej rodziny (w tym innych Użytkowników) do Grupy Rodzinnej wypełniając formularz zaproszenia. Przed wysłaniem zaproszenia, Organizator Grupy Rodzinnej jest zobowiązany uzyskać od osoby zapraszanej wymagane zgody, w tym zgodę na przekazanie do Spółki danych osoby zapraszanej oraz na otrzymanie przez nią zaproszenia. W przypadku przekazania Spółce przez Organizatora Grupy Rodzinnej danych osoby zapraszanej, Organizator Grupy Rodzinnej oświadcza, że jest uprawniony do korzystania z tych danych, a wykorzystanie ich w ramach Allegro oraz przez Spółkę nie narusza praw osoby, której dane dotyczą. Organizator Grupy Rodzinnej ponosi odpowiedzialność z tytułu zgodności z prawdą oświadczenia, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym i zwolni Spółkę z wszelkiej odpowiedzialności związanej z~~

niezgodnym z prawem lub naruszającym prawa osoby, której dane dotyczą, korzystaniem z tych danych w ramach Allegro lub przez Spółkę.

2b.4.

~~Osoba (w tym Użytkownik), która otrzymała zaproszenie do Grupy Rodzinnej może zaakceptować zaproszenie lub je odrzucić we wskazanym przez Spółkę terminie. Po zaakceptowaniu zaproszenia Użytkownik staje się Członkiem Grupy Rodzinnej. Zaproszenie wygasa po odrzuceniu zaproszenia przez zaproszoną osobę, po anulowaniu zaproszenia przez Organizatora Grupy Rodzinnej lub po wygaśnięciu terminu przeznaczanego na zaakceptowanie lub odrzucenie zaproszenia przez zaproszoną osobę.~~

2b.5.

~~W ramach Funkcjonalności Grup Rodzinnych każdy Członek Grupy Rodzinnej oraz Organizator Grupy Rodzinnej mogą korzystać z dostępnych dla nich opcji, w tym:~~

~~a. Członek Grupy Rodzinnej może w szczególności:~~

- ~~i. uzyskać informację o składzie Grupy Rodzinnej,~~
- ~~ii. zrezygnować z uczestnictwa w Grupie Rodzinnej.~~

~~b. Organizator Grupy Rodzinnej może w szczególności:~~

- ~~i. uzyskać informację o składzie Grupy Rodzinnej,~~
- ~~ii. odłączyć Członka Grupy Rodzinnej od Grupy Rodzinnej.~~

2b.6.

~~Grupa Rodzinna ulega zamknięciu:~~

~~a. po odłączeniu od Grupy Rodzinnej przez Organizatora Grupy Rodzinnej ostatniego z Członków Grupy Rodzinnej pozostałych w Grupie Rodzinnej;~~

~~b. po rezygnacji z uczestnictwa w Grupie Rodzinnej przez ostatniego z Członków Grupy Rodzinnej pozostałych w Grupie Rodzinnej;~~

~~c. po wygaśnięciu terminu przeznaczanego na zaakceptowanie lub odrzucenie zaproszenia przez ostatnią osobę (w tym Użytkownika) zaproszoną do Grupy Rodzinnej spośród wszystkich osób zaproszonych do Grupy Rodzinnej i posiadającą ostatnie aktywne zaproszenie (oczekujące na zaakceptowanie lub odrzucenie);~~

~~d. po odrzuceniu zaproszenia przez ostatnią osobę (w tym Użytkownika) zaproszoną do Grupy Rodzinnej spośród wszystkich osób zaproszonych do Grupy Rodzinnej i posiadającą ostatnie aktywne zaproszenie (oczekujące na zaakceptowanie lub odrzucenie);~~

~~e. po anulowaniu przez Organizatora Grupy Rodzinnej zaproszenia wysłanego do ostatniej osoby (w tym Użytkownika) zaproszonej do Grupy Rodzinnej spośród wszystkich osób zaproszonych do Grupy Rodzinnej i posiadającej ostatnie aktywne zaproszenie (oczekujące na zaakceptowanie lub odrzucenie),~~

~~f. z chwilą rozwiązania umowy pomiędzy Organizatorem Grupy Rodzinnej a Spółką, której przedmiotem są usługi świadczone przez Spółkę w ramach Allegro, na warunkach określonych w Regulaminie,~~

~~g. w przypadku naruszenia przez Organizatora Grupy Rodzinnej lub Członka Grupy Rodzinnej któregokolwiek z postanowień Regulaminu, regulaminu usługi lub akcji promocyjnej dostępnej w ramach Allegro (w tym w ramach Funkcjonalności Grup Rodzinnych) dla Organizatora Grupy Rodzinnej lub Członka Grupy Rodzinnej lub naruszenia obowiązujących przepisów prawa, w tym w przypadku gdy Organizator Grupy Rodzinnej lub Członek Grupy Rodzinnej podjął jakiegokolwiek działania, które negatywnie wpływają na bezpieczeństwo funkcjonowania Allegro, szkodzą innym Użytkownikom, są sprzeczne z przeznaczeniem lub założeniami Funkcjonalności Grup Rodzinnych opisanymi w Regulaminie lub które mają na celu ominięcie zabezpieczeń stosowanych przez Spółkę.~~

~~2b.7.~~

~~Każdy Użytkownik, spełniający warunki określone w art. 2b.1, może być jednocześnie (w tym samym czasie) założycielem tylko jednej Grupy Rodzinnej w ramach Funkcjonalności Grup Rodzinnych. Każdy Użytkownik, spełniający warunki określone w art. 2b.2, może być jednocześnie (w tym samym czasie) członkiem (uczestnikiem) tylko jednej Grupy Rodzinnej.~~

~~2b.8.~~

~~Organizator Grupy Rodzinnej oraz każdy Członek Grupy Rodzinnej zobowiązani są do korzystania z Funkcjonalności Grup Rodzinnych oraz z dostępnych w jej ramach opcji zgodnie z Regulaminem, obowiązującymi przepisami prawa oraz z przeznaczeniem i założeniami Funkcjonalności Grup Rodzinnych oraz dostępnych w jej ramach opcji, opisanymi w Regulaminie (z uwzględnieniem postanowień regulaminów usług lub akcji promocyjnych dostępnych w ramach Allegro, w tym w ramach Funkcjonalności Grup Rodzinnych, dla Organizatora Grupy Rodzinnej lub Członka Grupy Rodzinnej). Zabronione jest dokonywanie odsprzedaży lub nieodpłatne udostępnianie uczestnictwa w Grupie Rodzinnej innym Użytkownikom, w tym w ramach Funkcjonalności Grup Rodzinnych.~~

~~2b.9.~~

~~Organizator Grupy Rodzinnej i Członek Grupy Rodzinnej akceptują fakt, iż w przypadku ograniczenia dostępu Organizatorowi Grupy Rodzinnej lub Członkowi Grupy Rodzinnej do poszczególnych usług w ramach Allegro lub w przypadku zawieszenia Konta Organizatora Grupy Rodzinnej lub Konta Członka Grupy Rodzinnej, na podstawie Regulaminu, korzystanie z Funkcjonalności Grup Rodzinnych lub niektórych opcji w ramach Funkcjonalności Grup Rodzinnych może być niemożliwe lub ograniczone.~~

~~2b.10.~~

~~Od dnia 18 sierpnia 2025 roku z funkcjonalności Grup Rodzinnych mogą korzystać jedynie Organizatorzy Grupy Rodzinnej oraz Członkowie Grupy Rodzinnej, którzy przystąpili do Grupy Rodzinnej przed tym~~

~~dniem. Niemożliwym jest zakładanie nowych Grup Rodzinnych, a Organizatorzy Grupy Rodzinnej oraz Członkowie Grupy Rodzinnej w ramach utworzonych dotychczas Grup Rodzinnych mogą korzystać z istniejących Funkcjonalności Grup Rodzinnych.~~

(...)

Artykuł 3. Oferty

(...)

3.5.a.

W ramach Allegro, oprócz domyślnego sortowania według kryterium "Trafność", Użytkownik ma możliwość wyboru następujących rodzajów sortowania Produktów w ramach listy Produktów, t.j.:

a. Cena: od najniższej: uwzględnia kryteria w następującej kolejności: wyróżnienie Reprezentanta Produktu, dopasowanie Reprezentanta Produktu do wyszukiwanej frazy i kategorii, najniższa cena, najwyższa popularność, najkrótszy czas do zakończenia Oferty - Reprezentanta Produktu;

b. Cena: od najwyższej: uwzględnia kryteria w następującej kolejności: wyróżnienie Reprezentanta Produktu, dopasowanie Reprezentanta Produktu do wyszukiwanej frazy i kategorii, najwyższa cena, najwyższa popularność, najkrótszy czas do zakończenia Oferty - Reprezentanta Produktu;

c. Popularność: największa. Uwzględnia kryteria w następującej kolejności: wyróżnienie Reprezentanta Produktu, dopasowanie Reprezentanta Produktu do wyszukiwanej frazy i kategorii, najwyższa popularność, najkrótszy czas do zakończenia Oferty - Reprezentanta Produktu;

~~d. Ocena Produktu: najwyższa ocena danego Produktu.~~ [W oparciu o Oceny wystawione przez Kupujących biorąc pod uwagę ich rodzaj, ilość \(w tym stosunek pozytywnych do negatywnych Ocen\) i aktualność.](#)

(...)

Artykuł 18. Załączniki

18.1.

Regulamin zawiera następujące załączniki, które stanowią jego integralną część:

(...)

[Załącznik nr 23. Procedura Dotycząca Zawieszania Rozpatrywania Bezzasadnych Zgłoszeń i Skarg przez Platformę Allegro.](#)

(...)

Załącznik nr 4

Załącznik nr 4. Opłaty i prowizje

(...)

ARTYKUŁ 13. KOSZTY DOSTAWY I USŁUG DODATKOWYCH (ALLEGRO.PL)

(...)

2. Allegro – Usługa Dostawy – DPD – opłaty za Usługi i Usługi Dodatkowe

(...)

e. Opłaty za Usługi i Usługi Dodatkowe zostaną doliczone do rachunku Sprzedającego w miesiącu, w którym nastąpiła ich realizacja lub w kolejnych miesiącach po realizacji tych usług, w zależności od terminu powzięcia przez Spółkę

informacji o podstawie do naliczenia tych opłat.

f. Usługa Zwrotu Towaru świadczona w ramach Usługi Dostawy za pośrednictwem metody dostawy:

- **Kurier DPD (odbiór zwrotu z adresu)**

jest płatna przez Kupującego.

Opłata za Usługę Zwrotu Towaru wynosi 19,99 zł

Opłata za Usługę zwrotu Towaru następuje w drodze płatności dokonywanych przez Kupującego za pośrednictwem Usługi Płatności, z wykorzystaniem metod płatności aktualnie udostępnianych przez Operatorów Usług Płatniczych.

§. g. W przypadku nieodebrania przesyłki Allegro Smart! przez Kupującego i jej zwrotu do Sprzedającego lub skorzystania przez Kupującego z prawa do odstąpienia od umowy i realizacji zwrotu Towaru za pośrednictwem formularza zwrotu dostępnego dla Kupującego w zakładce "Moje zakupy" oraz w ramach metod zwrotu dostępnych w Allegro Smart!, Allegro zwróci Sprzedającemu poniesioną przez niego opłatę podstawową w wysokości pomniejszonej o wartość wskazaną w tabeli dla niezwróconej części zamówienia. Warunkiem zwrotu środków jest nadanie przesyłce zwrotnej statusu wskazującego na jej doręczenie. Zwrot opłaty nie przysługuje w przypadku, gdy nadając przesyłkę do Kupującego, Sprzedający naruszył warunki określone w regulaminie Allegro i jego załącznikach. Zwrot zostanie przyznany w formie rabatu transakcyjnego.

(...)

Załącznik nr 5

Załącznik nr 5. Polityka ochrony prywatności

Spis treści

- [Część I. Definicje, cele i zakres obowiązywania Polityki](#)
- [Część II. Zakres Danych Osobowych przetwarzanych przez Spółkę](#)
- [Część III. Cele, podstawy i okres przetwarzania Danych Osobowych przez Spółkę](#)
- [Część IV. Adres IP, pliki cookies lub technologie podobne, lokalizacja i numery identyfikacyjne urządzeń mobilnych oraz informacja dotycząca profilowania](#)
- [Część V. Uprawnienia Użytkowników w zakresie przetwarzania Danych Osobowych oraz ich realizacja](#)
- [Część VI. Odbiorcy Danych Osobowych](#)
- [Część VII. Przekazywanie Danych Osobowych do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego](#)
- [Część VIII. Zmiana postanowień](#)
- [Część IX. Dane kontaktowe](#)

CZĘŚĆ I. DEFINICJE, CELE I ZAKRES OBOWIĄZYWANIA POLITYKI

Definicje

(...)

2. **Dane Osobowe** – w rozumieniu definicji zawartej w art. 4 pkt. 1) RODO, dane osobowe są to informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym imię i nazwisko, numer telefonu, adres poczty elektronicznej, adres do doręczenia Towarów zakupionych w Allegro, IP urządzenia, dane o lokalizacji, identyfikator internetowy, dane i informacje dostępne w rejestrach publicznych (np. w CEIDG, bazie REGON) oraz informacje gromadzone za pośrednictwem plików ~~cookie~~ [cookies lub technologii podobnych](#) (np. piksele, SDK lub tagi), [informacje dostarczane poprzez zapytania lub instrukcje Użytkowników](#) oraz ~~innej podobnej technologii~~.

(...)

6. **Usługi Towarzyszące** – usługi lub funkcjonalności świadczone lub udostępnianie przez Spółkę lub przez podmioty trzecie, w tym usługi świadczone na podstawie odrębnych regulaminów, które wspomagają główną działalność Spółki lub ułatwiają Użytkownikom korzystanie z usług lub funkcjonalności Spółki, między innymi poprzez finansowanie, zabezpieczenie lub reklamowanie Transakcji, [a także udostępnianie automatycznych narzędzi asystujących lub wspierających działanie Platform](#).

(...)

CZĘŚĆ II. ZAKRES DANYCH OSOBOWYCH PRZETWARZANYCH PRZEZ SPÓŁKĘ

(...)

W związku z Twoim korzystaniem z udostępnianych przez Spółkę zautomatyzowanych kanałów komunikacji (chatbotów):

W związku z korzystaniem przez Ciebie z systemów zautomatyzowanej obsługi, w tym w szczególności z zautomatyzowanych kanałów komunikacji (np. chatboty) lub asystentów AI:

- w Twojej komunikacji ze Sprzedającym, w ramach utworzonego przez niego Konta Firma,
- w Twojej komunikacji ze Spółką,
- w Twoich interakcjach z Platformami, Usługami Towarzyszącymi lub funkcjonalnościami Platformy.

przetwarzamy Dane Osobowe, które są niezbędne do **wdrożenia, skonfigurowania i bezpiecznego** prowadzenia z Tobą komunikacji np. udzielenia automatycznych odpowiedzi na zadane przez Ciebie pytanie oraz do zrealizowania Twojej prośby. **W tym celu możemy również korzystać z systemów lub modeli sztucznej inteligencji (AI), w szczególności z systemów lub modeli ułatwiających korzystanie z Platformy, uzyskanie informacji na temat oferowanych produktów, czy przyspieszenie działania. Stosując takie rozwiązania monitorujemy i przetwarzamy** ~~Zbieramy~~ informacje o tym, czy **działają one prawidłowo, np. czy wygenerowana automatycznie odpowiedź była odpowiednia, była dla Ciebie satysfakcjonująca, czy też zdecydowałeś się na ponowienie pytania.** Wykorzystując technologię uczenia maszynowego, automatycznie analizujemy Twoją korespondencję **lub interakcję** pod kątem występowania określonych słów i ich kombinacji. W oparciu o słowa kluczowe, które **znajdują się znaleźliśmy** w Twojej wiadomości **lub interakcji, udzieloną automatycznie odpowiedź oraz Twoją decyzję,** oceniamy, czy treść automatycznej odpowiedzi **lub interakcji jest odpowiednia i** spełniała Twoje oczekiwania. Dzięki temu automatyczne odpowiedzi będą mogły jeszcze lepiej i szybciej Ci pomóc.

W przypadku działania systemów zautomatyzowanej obsługi, w tym w szczególności zautomatyzowanych kanałów komunikacji (np. chatboty) lub asystentów AI oznaczamy je w sposób umożliwiający rozpoznanie, iż jest to narzędzie lub funkcjonalność oparta na takiej technologii. Spółka nadzoruje działanie tego typu narzędzi lub funkcjonalności i zapewnia możliwość weryfikacji automatycznie podejmowanych decyzji przez człowieka.

W przypadku stosowania systemów lub modeli sztucznej inteligencji (AI) Spółka przetwarza Dane Osobowe w oparciu o uzasadniony interes, chyba że konkretne zastosowanie będzie wymagało innej podstawy prawnej, którą w takich przypadkach wyraźnie wskażemy.

(...)

W zakresie prowadzonych działań marketingowych możemy w oparciu o uzasadniony interes Spółki lub uzasadniony interes podmiotów współpracujących ze Spółką w szczególności w ramach Usług Towarzyszących, albo w oparciu o Twoją zgodę, albo w ramach wykonania zawartej z Tobą umowy, przetwarzać informacje pomagające nam dopasować reklamy i treści do Twoich preferencji i oczekiwań (w tym w związku z wyświetlaniem reklamy behawioralnej). Mogą być to m.in. adres IP, dane pochodzące z plików cookies [lub technologii podobnych \(np. piksele, SDK lub tagi\)](#), dane dostępne w rejestrach publicznych dotyczących przedsiębiorców (np. przedmiot działalności przedsiębiorców, status działalności przedsiębiorców) czy też informacje o Twoim ruchu na stronie, w tym o przeglądanych Ofertach i Twoich preferencjach w tym zakresie. Dodatkowo, w oparciu o powyższe przesłanki, będziemy przetwarzać również Twoje dane kontaktowe, w tym dane niezbędne do przesłania Ci informacji, w tym informacji handlowych, w zakresie przez Ciebie podanym (numer telefonu lub adres e-mail).

Twoje Dane Osobowe mogą być przez nas przetwarzane również **w celach analitycznych oraz statystycznych, w tym w celu przeprowadzania ankiet**. W tych celach będziemy wykorzystywać przede wszystkim informacje na temat Twojej aktywności na Platformach, w tym informacje związane z korzystaniem przez Ciebie z poszczególnych usług lub funkcjonalności, jak również Dane Osobowe dotyczące Twoich preferencji i oczekiwań. Ponadto możemy przetwarzać dane dostępne w rejestrach publicznych dotyczących przedsiębiorców (np. przedmiot działalności przedsiębiorców, status działalności przedsiębiorców) [lub otrzymane od zewnętrznych dostawców \(np. dane dotyczące pozycji rynkowej lub kondycji przedsiębiorstwa\)](#). W drodze ankiet przesyłanych Użytkownikom za pośrednictwem poczty elektronicznej bądź udostępnianych bezpośrednio na Platformach, Spółka może zbierać od Ciebie Dane Osobowe, które mogą przykładowo obejmować wiek. Twoje Dane Osobowe możemy wykorzystywać również w celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa Platform. W tym zakresie Spółka wykorzystuje m.in. technologię opartą o fingerprinting cyfrowy, która polega na pobieraniu tzw. cyfrowych „odcisków palców” urządzeń Użytkowników, które umożliwiają nam identyfikację urządzenia, z którego korzystasz lub aplikacji, którą instalujesz. Informacje, które o Tobie gromadzimy w tym zakresie mogą stanowić Dane Osobowe. Możemy przetwarzać Dane Osobowe takie jak m.in. Twój adres IP, dane pochodzące z plików cookies [lub technologii podobnych \(np. piksele, SDK lub tagi\)](#), parametry oprogramowania i sprzętu, z którego korzystasz, konfiguracje Twojego urządzenia (np. dane na temat zainstalowanych wtyczek), czy też informacje o Twoim ruchu na stronie (w tym o korzystaniu z protokołów komunikacji sieciowej), przeglądanych stronach oraz informacje o korzystaniu z Aplikacji Mobilnej.

(...)

CZĘŚĆ III. CELE, PODSTAWY I OKRES PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH PRZEZ SPÓŁKĘ

(...)

Rejestracja i obsługa Konta, obsługa Transakcji Użytkowników

(...)

W związku z obsługą Twojego Konta oraz Twoich Transakcji przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli. [W celach opisanych w niniejszej części możemy stosować systemy lub modele sztucznej inteligencji \(AI\)](#). Dodatkowo Twoje Dane Osobowe mogą być przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych, marketingowych i zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

(...)

Usługi Towarzyszące, w tym usługi finansowe dostawców zewnętrznych

W związku z prowadzoną działalnością Spółka umożliwia Ci skorzystanie z Usług Towarzyszących, świadczonych lub udostępnianych przez Spółkę lub podmioty trzecie. Usługi Towarzyszące obejmują m.in. takie usługi jak Odroczone Płatność dla Firm, Usługa Dostawy (w ramach której Spółka udostępnia funkcjonalność „Wysłałem z Allegro” dla Sprzedających), Allegro Ochrona Kupujących, Allegro Pay, Funkcjonalność Grup Rodzinnych, usługi ubezpieczeniowe, usługi płatnicze, czy też usługi związane z realizacją Celów Zbiórek w ramach Ofert Charytatywnych (w rozumieniu definicji zawartych w Załączniku nr 17 do Regulaminu). Wskazane powyżej usługi lub funkcjonalności wspomagają główną działalność Spółki lub ułatwiają Ci korzystanie z usług Spółki, w tym poprzez finansowanie, zabezpieczenie lub reklamowanie Transakcji. Usługi Towarzyszące mogą być świadczone lub udostępniane na zasadach określonych w Regulaminie (w tym w załącznikach do Regulaminu) lub oddzielnych regulaminach, w tym wydawanych bez udziału Spółki przez dostawców takich usług lub funkcjonalności. [W celach opisanych w niniejszej części możemy stosować systemy lub modele sztucznej inteligencji \(AI\)](#).

(...)

Aby zaproponować Ci i świadczyć na Twoją rzecz niektóre usługi finansowe, Spółka może pozyskiwać i przetwarzać Dane Osobowe zawarte w publicznych rejestrach przedsiębiorców, takie jak:

- dane identyfikacyjne (np. numer NIP, [obywatelstwo](#));
- dane dotyczące prowadzonej przez Ciebie działalności gospodarczej (miejsce prowadzenia działalności, datę rozpoczęcia, zawieszenia, wznowienia oraz zakończenia, w tym wykreślenia działalności gospodarczej, oraz jej przedmiot);
- informacje o postępowaniach upadłościowych/sanacyjnych.

(...)

Obsługa Użytkownika i formularz kontaktowy

(...)

W związku z obsługą zapytań kierowanych do Spółki, w tym poprzez formularz kontaktowy, przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli. [W celach opisanych w niniejszej części możemy stosować systemy lub modele sztucznej inteligencji \(AI\)](#). Twoje Dane Osobowe mogą być także przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych, marketingowych i zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

(...)

Programy lojalnościowe, konkursy, akcje promocyjne

(...)

Jeżeli weźmiesz udział w programie, konkursie lub akcji promocyjnej, Twoje Dane Osobowe mogą być wykorzystywane przez Spółkę zgodnie z poniższą tabelą. Jednak bardziej szczegółowe zasady przetwarzania Danych Osobowych mogą być zamieszczane w dedykowanych regulaminach tych wydarzeń. [W celach opisanych w niniejszej części możemy stosować systemy lub modele sztucznej inteligencji \(AI\)](#). Dodatkowo Twoje Dane Osobowe mogą być przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych, tworzenia autonomicznych narzędzi automatyzujących procesy w Serwisie, marketingowych i zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki.

(...)

Działania marketingowe

Spółka może również wykorzystywać Twoje Dane Osobowe w celu prowadzenia działań marketingowych, w tym również w sytuacjach, gdy dostarczasz Twoje Dane Osobowe, [gdym otrzymujemy Twoje Dane Osobowe od podmiotów z nami współpracujących](#) lub zgadzasz się na ich przetwarzanie. W zamian Spółka dostarcza Tobie treści lub usługi. Takie działania mogą polegać na:

(...)

- wyświetlaniu treści marketingowych, które są dopasowane do Twoich preferencji, w tym dostosowywaniu kategorii ofert lub poszczególnych ofert w ustawieniach Platform lub ustawieniach [platform podmiotów współpracujących ze Spółką](#) [usług podmiotów zewnętrznych](#) na podstawie Twojej aktywności na Platformach [lub platformach podmiotów współpracujących ze Spółką](#) (reklama behawioralna). [Wyświetlanie treści marketingowych we wskazanym zakresie odbywa się również wspólnie z podmiotami współpracującymi ze Spółką, co oznacza wyświetlanie treści marketingowych również w ramach platform podmiotów współpracujących ze Spółką.](#) Twoje Dane Osobowe, w tym Dane Osobowe gromadzone za pośrednictwem plików cookies [lub technologii podobnych \(np. piksele, SDK lub tagi\)](#) [oraz innych podobnych technologii](#), są wówczas przetwarzane przez Spółkę i podmioty [współpracujące do zewnątrz](#) dla celów marketingowych. Takie działania są podejmowane jedynie, gdy wyrazisz na nie zgodę, którą

możesz wycofać w dowolnym momencie [lub spełniasz określone warunki](#). Więcej informacji znajdziesz w części IV Polityki [lub dodatkowych politykach lub regulaminach opisujących potencjalne współpracy Spółki z podmiotami współpracującymi, które przedstawiamy w chwili pozyskiwania zgody lub sprawdzenia spełnienia określonych warunków](#);

- wyświetlaniu treści marketingowych (kontekstowych i behawioralnych) na powierzchniach reklamowych operatorów platform zewnętrznych (np. Meta Platforms Ireland Limited, Google Ireland Limited, TikTok Technology Limited, TikTok Information Technologies UK Limited, [Microsoft Ireland Operations Limited](#)) w oparciu o Twoją aktywność na Platformie oraz dane osobowe, takie jak np. Twój adres e-mail albo numer telefonu bądź numer identyfikacyjny urządzenia mobilnego przypisany do Konta pozwalający zidentyfikować Cię operatorowi zewnętrznemu jako jego użytkownika (z wyłączeniem Kont Junior). Przekazywanie danych osobowych ma miejsce w formie zahaszowanej, co oznacza, że jeżeli nie jesteś zarejestrowany na danej platformie operatora zewnętrznego albo jesteś zarejestrowany przy pomocy innych danych identyfikacyjnych, to operator zewnętrznej platformy nie odczyta przekazanych mu danych. Takie działania są podejmowane w oparciu o prawnie uzasadniony interes Spółki i możesz im się sprzeciwić w dowolnym momencie;
- wyświetlaniu treści marketingowych na zlecenie podmiotów współpracujących ze Spółką na podstawie otrzymanych od nich danych identyfikujących takich jak np. Twój adres e-mail, numer telefonu bądź numer identyfikacyjny urządzenia mobilnego (zewnętrzni reklamodawcy mogą zlecać nam tworzenie grup odbiorców i dobieranie spersonalizowanych reklam na podstawie danych przekazanych im bezpośrednio przez Ciebie lub uzyskanych przez nich od innych osób trzecich). Takie działania są podejmowane w oparciu o prawnie uzasadniony interes Spółki i możesz im się sprzeciwić w dowolnym momencie;

(...)

W związku z realizacją działań marketingowych przetwarzamy Twoje Dane Osobowe według zasad opisanych w poniższej tabeli. Twoje Dane Osobowe mogą być także przetwarzane w innych celach, w tym w celach analitycznych, tworzenia autonomicznych narzędzi automatyzujących procesy w Serwisie i zapewnienia bezpieczeństwa świadczonych usług, o czym dowiesz się więcej w dalszych sekcjach tej części Polityki. [W celach opisanych w niniejszej części możemy stosować systemy lub modele sztucznej inteligencji \(AI\)](#).

Cel przetwarzania Danych Osobowych	Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych	Okres przechowywania Danych Osobowych w określonym celu (okres retencji)
Wyświetlanie reklamy kontekstowej (prowadzenie marketingu bezpośredniego własnych usług lub towarów Spółki lub usług bądź towarów osób trzecich)	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na promowaniu towarów lub usług Spółki bądź podmiotów trzecich)	Do momentu zaprzestania korzystania z Platform lub Aplikacji Mobilnej
Wyświetlanie reklamy behawioralnej na podstawie uprzednio przeglądanych treści,	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 339 Prawa komunikacji elektronicznej (prawnie uzasadniony interes Spółki	Do momentu wycofania zgody (na podstawie przepisów prawa komunikacji elektronicznej) lub

dostosowywanie kategorii ofert lub poszczególnych ofert w ustawieniach Platform lub platform podmiotów współpracujących ze Spółką lub ustawieniach usług podmiotów zewnętrznych na podstawie aktywności na Platformach lub platformach podmiotów współpracujących ze Spółką	polegający na promowaniu towarów lub usług Spółki bądź podmiotów trzecich w związku z wyrażoną zgodą)	wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych
Wyświetlanie reklam na powierzchniach reklamowych operatorów platform zewnętrznych w oparciu o Twoje dane identyfikacyjne lub Twojego urzędnika	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na promowaniu towarów lub usług Spółki bądź podmiotów trzecich)	Do momentu zaprzestania korzystania z Platform lub Aplikacji Mobilnej, lub wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych
Wyświetlanie reklam na zlecenie podmiotów zewnętrznych w oparciu o Twoje dane identyfikacyjne lub Twojego urzędnika	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na promowaniu towarów lub usług podmiotów współpracujących ze Spółką)	Do momentu zaprzestania korzystania z Platform lub Aplikacji Mobilnej, lub wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych
Kontaktowanie się z Użytkownikami w celach związanych z dozwolonymi działaniami marketingowymi, poprzez dostępne kanały komunikacji elektronicznej, w tym przez e-mail, SMS/MMS oraz push. Kontakt przez telefon	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO w zw. z art. 10 ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub art. 398 Prawa komunikacji elektronicznej (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na promowaniu towarów lub usług Spółki bądź podmiotów trzecich w związku z wyrażoną zgodą na kanał komunikacji)	Do momentu wycofania zgody na otrzymywanie komunikatów lub informacji (na podstawie przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną lub prawa komunikacji elektronicznej) lub wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych

Działania analityczne i statystyczne oraz ankiety

Twoje Dane Osobowe mogą być przetwarzane przez Spółkę do celów analitycznych i statystycznych. [W tym celu możemy również korzystać z systemów lub modeli sztucznej inteligencji \(AI\)](#). W takim przypadku wykorzystujemy Twoje Dane Osobowe do prowadzenia analiz aktywności, określania preferencji zakupowych, tworzenia autonomicznych narzędzi automatyzujących procesy w Serwisie oraz w celu doskonalenia funkcjonalności i poprawy jakości usług Spółki. Możliwość przetwarzania przez Spółkę w celach analitycznych i statystycznych informacji gromadzonych za pośrednictwem plików cookies [lub technologii podobnych \(np. piksele, SDK lub tagi\)](#) oraz ~~podobnej technologii~~ uzależniona jest od wyrażenia przez Użytkownika zgody na przechowywanie takich informacji w urządzeniu końcowym Użytkownika. Więcej informacji w części IV Polityki.

(...)

Cel przetwarzania Danych Osobowych	Podstawa prawna przetwarzania Danych Osobowych	Okres przechowywania Danych Osobowych w określonym celu (okres retencji)
Prowadzenie analitycznych działań i	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na	Do momentu zakończenia przechowywania Danych

optymalizacyjnych statystycznych	analiz	analizie Danych Osobowych aktywności Użytkowników , w tym aktywności Użytkowników historycznych , w celu optymalizacji świadczonych usług, oferowania funkcjonalności oraz wsparcia Użytkowników)	Osobowych Użytkownika w związku z innym aktywnym celem przetwarzania lub do momentu wyrażenia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania Danych Osobowych (nie dłużej jednak niż do ostatniego dnia roku kalendarzowego następującego po upływie 3 lat od momentu zakończenia świadczenia usług przez Spółkę)
Zarządzanie ruchem na Platformach obejmujące monitorowanie aktywności Użytkowników, która obejmuje m.in. wyszukiwane słowa kluczowe oraz zamieszczone Oferty	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na analizie aktywności Użytkowników w celu optymalizacji świadczonych usług)	Dane Osobowe przetwarzane są w czasie rzeczywistym, będą więc przechowywane do momentu zakończenia korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych przez Spółkę na Platformach (tj. do czasu opuszczenia strony internetowej)	
Przeprowadzanie ankiet, badań i analiz dotyczących Platform, między innymi pod kątem funkcjonowania, poprawy działania dostępnych usług czy oszacowania głównych zainteresowań i potrzeb odwiedzających	Art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Spółki polegający na analizie aktywności Użytkowników w celu optymalizacji świadczonych usług)	Dane Osobowe przetwarzane są w czasie rzeczywistym, będą więc przechowywane do momentu zakończenia korzystania przez Użytkownika z usług świadczonych przez Spółkę na Platformach (tj. do czasu wypełnienia ankiety, badania lub analizy)	

Zapewnianie bezpieczeństwa świadczonych usług i egzekwowanie postanowień Regulaminu

(...)

W celu zapewnienia odpowiedniego poziomu bezpieczeństwa Spółka pozyskuje i rejestruje Dane Osobowe przekazywane na serwer przez przeglądarki internetowe lub Twoje urządzenia (które obejmują w szczególności: techniczne elementy urządzenia, **spółób postępowania się nim**, ustawienia Twojej przeglądarki oraz szczegółowe informacje o Twoim zachowaniu na Allegro), w sposób umożliwiający tworzenie unikalnego cyfrowego „odcisku palca” urządzeń lub instancji aplikacji, z których korzystasz. Spółka może wykorzystać takie cyfrowe „odcisk palca” do dodatkowego uwierzytelnienia Użytkownika, **w tym w ramach stosowanych metod autoryzacyjnych**. Działania te umożliwiają zapobieganie nadużyciom i oszustwom.

Aby przeciwdziałać nadużyciom, oszustwom działaniom naruszającym dobre obyczaje, Regulamin Allegro i próbom nieautoryzowanego postępowania się Twoim Kontem, Spółka udostępnia firmie Lexisnexis Risk Solutions (EUROPE) Limited Dane Osobowe oraz niektóre Dane Osobowe z Twoich interakcji online. Dane te pozwalają na odpytanie anonimowej sieci tożsamości cyfrowej (DIN) składającej się ze zdarzeń pochodzących od podmiotów uczestniczących w sieci. Dane Osobowe poza

adresem IP są przez nas udostępniane w formie zamaskowanej w taki sposób, że nie istnieje możliwość Twojej identyfikacji. Informacja o przetwarzaniu danych przez Lexisnexis Risk Solutions (EUROPE) Limited znajduje się [tutaj](#).

(...)

W celu przeciwdziałania wymienionym sytuacjom, będziemy podejmować decyzje w Twoim indywidualnym przypadku w oparciu o zautomatyzowane przetwarzanie danych, w tym profilowanie. W celach opisanych w niniejszej części możemy stosować również systemy lub modele sztucznej inteligencji (AI).

(...)

CZĘŚĆ IV. ADRES IP, PLIKI COOKIES LUB TECHNOLOGIE PODOBNE, LOKALIZACJA I NUMERY IDENTYFIKACYJNE URZĄDZEŃ MOBILNYCH ORAZ INFORMACJA DOTYCZĄCA PROFILOWANIA

Spółka może gromadzić w ramach prowadzenia Platform Twoje Dane Osobowe za pośrednictwem takich technologii jak pliki cookies [lub technologie podobne \(np. piksele, SDK lub tagi\)](#), ~~piksele śledzące~~ oraz obiekty udostępniane lokalnie (np. w przeglądarce lub na urządzeniu). O tym, w jaki sposób Spółka wykorzystuje tego typu technologie, piszemy szczegółowo tutaj: <https://allegro.pl/regulamin/pl/polityka-plikow-cookies>.

(...)

CZĘŚĆ VI. ODBIORCY DANYCH OSOBOWYCH

(...)

Spółka może współpracować z podmiotami trzecimi np. wyspecjalizowanymi dostawcami usług przechowywania Danych Osobowych, usług analitycznych, [usług związanych z systemami lub modelami AI](#), usług windykacyjnych, w celu świadczenia usług przez te podmioty na rzecz Spółki. W takim przypadku podmioty te [co do zasady](#) nie są upoważnione do wykorzystywania Twoich Danych Osobowych dla własnych celów (Dane Osobowe zawsze będą przetwarzane w imieniu i na potrzeby Spółki), a ich działania podlegają przepisom obowiązującego prawa oraz niniejszej Polityki ochrony prywatności;

Zakres współpracy obejmuje:

- przechowywanie i dostęp do informacji: przechowywanie informacji lub dostęp do informacji, które są już przechowywane na Twoim urządzeniu, takich jak identyfikatory reklamowe, identyfikatory urządzeń, pliki cookies [lub podobne technologie \(np. piksele, SDK lub tagi\)](#) i ~~podobne technologie~~;

(...)

CZĘŚĆ VII. PRZEKAZYWANIE DANYCH OSOBOWYCH DO PAŃSTW SPOZA EUROPEJSKIEGO OBSZARU GOSPODARCZEGO

(...)

Jednocześnie w ramach współpracy z podmiotami przetwarzającymi, może dochodzić do dalszego powierzenia przetwarzania danych do podmiotów, które mogą dokonywać transferu danych do państw spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego. Podmiotami, które systematycznie przetwarzają dane dla Allegro są m.in.:

(...)

- INFOBIP sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, w Polsce, w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych Osobowych oferowanych przez ten podmiot, mających na celu wysyłanie wiadomości SMS,
- Lexisnexis Risk Solutions (EUROPE) Limited z siedzibą w Dublinie, w Irlandii, w związku z korzystaniem z usługi ThreatMetrix mającej na celu zapewnienie bezpieczeństwa świadczenia usług przez Spółkę oferowanych w ramach Allegro,

(...)

Załącznik nr 22A

Załącznik nr 22A. Allegro.cz

(...)

Artykuł 2. Odrębności i wyłączenia

1. Na Allegro.cz nie znajdują zastosowania wszelkie postanowienia odnoszące się lub w jakikolwiek sposób nawiązujące do:

- ~~a. Allegro Business;~~
- ~~a. b. Licytacji;~~
- ~~b. c. Grup Rodzinnych;~~
- ~~c. d. Allegro Lokalnie;~~
- ~~d. e. Ofert Charytatywnych;~~

e. ~~f.~~ Ogłoszeń, których celem nie jest zawarcie umowy pomiędzy Użytkownikami. Na Allegro.cz nie są dostępne kategorie ogłoszeniowe "Samochody", "Nieruchomości", "Wakacje", "Żywe zwierzęta", "Maszyny", "Przyczepy, naczepy", "Inne pojazdy i łodzie", "Motocykle i quady", "Usługi" oraz „Bilety”;

f. ~~g.~~ następujących odpłatnych opcji dodatkowych, wyróżniających wizualnie Ofertę na liście Ofert na Allegro: Wyróżnienie, Pogrubienie, Podświetlenie, Pakiet Promo oraz Promowanie na stronie działu.

g. ~~h.~~ Społeczność Allegro;

h. ~~i.~~ Oferty wielowariantowe, zamiast których funkcjonują warianty produktowe;

i. ~~j.~~ możliwość ustawienia w Ofercie zdjęcia w tle;

j. ~~k.~~ możliwości zbycia Konta.

(...)

Załącznik nr 22B

Załącznik nr 22B. Allegro.sk

(...)

Artykuł 2. Odrębności i wyłączenia

1. Na Allegro.sk nie znajdują zastosowania wszelkie postanowienia odnoszące się lub w jakikolwiek sposób nawiązujące do:

a. ~~Allegro Business;~~

a. ~~b.~~ Licytacji;

b. ~~c.~~ Grup Rodzinnych;

c. ~~d.~~ Allegro Lokalnie;

d. ~~e.~~ Ofert Charytatywnych;

e. ~~f.~~ Ogłoszeń, których celem nie jest zawarcie umowy pomiędzy Użytkownikami. Na Allegro.sk nie są dostępne kategorie ogłoszeniowe "Samochody", "Nieruchomości", "Wakacje", "Żywe zwierzęta", "Maszyny", "Przyczepy, naczepy", "Inne pojazdy i łodzie", "Motocykle i quady", "Usługi" oraz „Bilety”;

f. ~~g.~~ następujących odpłatnych opcji dodatkowych, wyróżniających wizualnie Ofertę na liście Ofert na Allegro: Wyróżnienie, Pogrubienie, Podświetlenie, Pakiet Promo oraz Promowanie na stronie działu.

g. ~~h.~~ Społeczność Allegro;

h. ~~i.~~ Oferty wielowariantowe, zamiast których funkcjonują warianty produktowe;

i. ~~j.~~ możliwość ustawienia w Ofercie zdjęcia w tle.

(...)

Załącznik nr 22C

Załącznik nr 22C. Allegro.hu

(...)

Artykuł 2. Odrębności i wyłączenia

1. Na Allegro.hu nie znajdują zastosowania wszelkie postanowienia odnoszące się lub w jakikolwiek sposób nawiązujące do:

a. ~~Allegro Business~~;

a. ~~b.~~ Licytacji;

b. ~~c.~~ Grup Rodzinnych;

c. ~~d.~~ Allegro Lokalnie;

d. ~~e.~~ Ofert Charytatywnych;

e. ~~f.~~ Ogłoszeń, których celem nie jest zawarcie umowy pomiędzy Użytkownikami. Na Allegro.hu nie są dostępne kategorie ogłoszeniowe "Samochody", "Nieruchomości", "Wakacje", "Żywe zwierzęta", "Maszyny", "Przyczepy, naczepy", "Inne pojazdy i łodzie", "Motocykle i quady", "Usługi" oraz „Bilety”;

f. ~~g.~~ następujących odpłatnych opcji dodatkowych, wyróżniających wizualnie Ofertę na liście Ofert na Allegro: Wyróżnienie, Pogrubienie, Podświetlenie, Pakiet Promo oraz Promowanie na stronie działu.

g. ~~h.~~ Społeczność Allegro;

h. ~~i.~~ Oferty wielowariantowe, zamiast których funkcjonują warianty produktowe;

i. ~~j.~~ możliwość ustawienia w Ofercie zdjęcia w tle.

(...)

Załącznik nr 23

Załącznik nr 23. Procedura Dotycząca Zawieszania Rozpatrywania Bezzasadnych Zgłoszeń i Skarg przez Platformę Allegro

I. Cel Procedury

Celem niniejszej procedury jest ustanowienie wytycznych dotyczących decyzji o zawieszeniu rozpatrywania zgłoszeń i skarg dokonywanych przez użytkowników, którzy często zgłaszają ewidentnie bezzasadne zgłoszenia lub skargi, poprzez mechanizmy opisane w artykule 16 i 20 Aktu o Usługach Cyfrowych (Digital Services Act - DSA). Procedura ma na celu zapewnienie, że decyzje o zawieszeniu są podejmowane w sposób obiektywny, terminowy, z zachowaniem należytej staranności, oraz z uwzględnieniem wszystkich istotnych okoliczności.

II. Zakres Procedury

Procedura obejmuje wszystkie zgłoszenia dokonywane za pośrednictwem mechanizmów zgłaszania i działania oraz skargi wnoszone za pośrednictwem wewnętrznych systemów rozpatrywania skarg, które są obsługiwane przez platformę internetową. Dotyczy to wszystkich użytkowników, osób fizycznych oraz podmiotów korzystających z usług platformy.

III. Definicje

Ewidentnie bezzasadne zgłoszenie: Zgłoszenie, które nie ma podstaw merytorycznych i jest oczywiście bezzasadne, tj. dla osoby nieposiadającej wiedzy fachowej jest oczywiste, bez przeprowadzenia jakiegokolwiek merytorycznej analizy, można stwierdzić, że zgłoszenie jest bezzasadne; w szczególności dokonywane w sposób systematyczny (np. automatyczne wysyłanie wiadomości czy boty), bez uzasadnienia i ma charakter celowego działania na szkodę innych klientów lub sprzedawców.

Ewidentnie bezzasadna skarga: Ewidentnie bezzasadne zgłoszenie o charakterze skargi, które nie jest oparte na faktach i jest składana bez uzasadnionych powodów.

IV. Procedura Zawieszania Rozpatrywania Zgłoszeń i Skarg

1. Wykrywanie Bezzasadnych Zgłoszeń i Skarg

Pracownicy odpowiedzialni za moderację treści oraz systemy monitorujące treści regularnie analizują zgłoszenia i skargi pod kątem ich zasadności. Automatyczne mechanizmy mogą wspierać identyfikację powtarzających się bezzasadnych zgłoszeń lub skarg.

2. Ostrzeżenie

Przed podjęciem decyzji o zawieszeniu, osoba lub podmiot, która dokonuje często (minimum 100 zgłoszeń miesięcznie) bezzasadnych zgłoszeń lub skarg, otrzyma ostrzeżenie. W sytuacjach szczególnie uzasadnionych, ostrzeżenie może zostać wysłane przy mniejszej liczbie wysyłanych często Ewidentnie bezzasadnych zgłoszeń lub skarg. Ostrzeżenie będzie zawierać informacje na temat wykrytych bezzasadnych zgłoszeń lub skarg oraz informację o możliwości zawieszenia rozpatrywania kolejnych zgłoszeń/skarg na okres do 6 miesięcy, jeżeli sytuacja się kontynuowana. Zespół odpowiedzialny za obsługę zgłoszeń wysła odpowiednie ostrzeżenie do użytkownika.

Przykładowa treść ostrzeżenia:

Drogi Użytkowniku,

z uwagi na dokonywanie przez Ciebie zbyt częstych bezzasadnych zgłoszeń/skarg za pośrednictwem mechanizmów platformy Allegro, informujemy, że w przypadku kolejnych tego typu zgłoszeń/skarg, na podstawie przepisów art. 23 ust. 2 Rozporządzenia UE 2022/2065 w sprawie jednolitego rynku usług cyfrowych oraz zmiany dyrektywy 2000/31/WE (akt o usługach cyfrowych), Allegro zastrzega sobie prawo do podjęcia decyzji o nierozpatrywaniu kolejnych zgłoszeń przez okres 6 miesięcy począwszy od dnia wysyłki tej wiadomości.

3. Decyzja o Zawieszeniu

Jeżeli po wydanym ostrzeżeniu, użytkownik w dalszym ciągu przekazuje za pośrednictwem mechanizmów platformy bezzasadne zgłoszenia lub skargi, zespół odpowiedzialny za dany obszar rozpatrywania zgłoszeń/skarg może podjąć decyzję o zawieszeniu rozpatrywania zgłoszeń/skarg.

Przy podejmowaniu decyzji zespół odpowiedzialny za dany obszar rozpatrywania zgłoszeń/skarg bierze pod uwagę następujące okoliczności:

- Liczba bezwzględna: Analiza liczby ewidentnie bezzasadnych zgłoszeń/skarg przekazanych w danym okresie.
- Względny stosunek: Porównanie liczby bezzasadnych zgłoszeń/skarg do całkowitej liczby zgłoszeń/skarg przekazanych w danym okresie.
- Powaga niewłaściwego korzystania: Ocena charakteru nielegalnych treści, konsekwencji takiego działania oraz jego wpływu na funkcjonowanie platformy.
- Zamiar: Jeżeli to możliwe, ocenienie intencji osoby lub podmiotu dokonującego zgłoszeń/skarg, na podstawie dostępnych informacji.

4. Komunikacja Zawieszenia

Użytkownik, którego dotyczy zawieszenie, zostaje poinformowany o decyzji za pośrednictwem oficjalnego kanału komunikacji (e-mail lub powiadomienie w systemie).

Komunikat zawiera uzasadnienie decyzji oraz okres zawieszenia.