Príloha č. 9

Príloha č. 9: Allegro bezpečný nákup – podmienky;

I. VŠEOBECNÉ ZÁSADY

1. V rámci služby Allegro Bezpečný nákup má Kupujúci nárok požiadať o náhradu škody alebo vrátenie peňazí, ak:

a) zaplatil za Tovar, ktorý mu nebol doručený;

b) doručený Tovar sa odlišuje od opisu v Ponuke tak, že jeho hodnota je podstatne nižšia, než bola hodnota uvedená v Ponuke;

c) doručená objednávka je neúplná;

d) doručený Tovar je poškodený alebo má vady;

e) využil právo vrátiť Tovar alebo zrušiť Transakciu podľa zákona, ale nedošlo k vráteniu príslušnej platby.

2. V prípadoch uvedených v odseku 1 písm. a) a b) kompenzácia pokrýva výšku škody, ktorá vznikla Kupujúcemu, maximálne však do hodnoty zakúpeného Tovaru uvedenej v parametroch Transakcie.

3. V prípade okolností uvedených v odseku 1. písm. a) a b), ak boli platby za Tovar vykonané prostredníctvom platobných služieb dostupných na portáli Allegro, môže Kupujúci v rámci služby Allegro bezpečný nákup získať aj náhradu nákladov na dopravu a nákladov na vrátenie Tovaru vrátane výšky škody, ktorá Kupujúcemu vznikla.

4. Maximálna výška jednorazovej kompenzácie za jednu transakciu je 20 000 PLN (100 000 CZK/4 000 EUR/1 800 000 HUF). Celková hodnota kompenzácií vyplatených konkrétnemu Kupujúcemu v súvislosti s Transakciami uzatvorenými s jedným Predajcom však nesmie presiahnuť 40 000 PLN (200 000 CZK/8 000 EUR/3 600 000 HUF) počas dvoch kalendárnych rokov (od 1. januára do 31. decembra nasledujúceho roka). Toto ustanovenie Podmienok platí pre nákupy uskutočnené od 12. februára 2024.

5. Allegro umožňuje Kupujúcemu získať kompenzáciu za Transakciu uzatvorenú v rámci Charitatívnych ponúk (na Allegro.pl), ktoré sú opísané v Prílohe č. 17 podmienok používania portálu Allegro, na základe dohody uvedenej v odseku IV. článok 9.

6. Ak je výška kompenzácie vyššia ako hodnota uvedená v odseku 4 vyššie, Allegro postúpi žiadosť Kupujúceho príslušnej Charitatívnej organizácii, ktorá následne vyplatí kompenzáciu za Transakcie uskutočnené v rámci Charitatívnych ponúk.

II. VÝNIMKY ZO SLUŽBY ALLEGRO BEZPEČNÝ NÁKUP

Allegro bezpečný nákup sa nevzťahuje na nasledujúce situácie:

1. Zmluva bola uzatvorená a plnená za iných podmienok, ako sú uvedené v Podmienkach používania portálu Allegro.

2. Účet Kupujúceho bol pozastavený podľa pododseku 8.4 písm. d) alebo Kupujúci nezaplatil všetky sumy splatné Spoločnosti.

3. Kupujúci konal s úmyslom kúpiť Tovar, ktorý je chybný alebo nezodpovedá opisu.

4. Kupujúci neposkytol správne kontaktné údaje.

5. Kupujúci získal iné finančné prostriedky ako kompenzáciu škody vzniknutej kúpou Tovaru, ktorá je predmetom nároku na náhradu.

6. Ponuka alebo konanie Kupujúceho nie je v súlade s Podmienkami používania portálu Allegro, najmä preto, že Tovar nebol schválený na kúpu/predaj na portáli Allegro a nachádza sa na zozname zakázaných a obmedzených produktov uvedenom v Podmienkach používania portálu Allegro.

7. Tovar bol odovzdaný osobne alebo prostredníctvom osoby, ktorá nie je poskytovateľom poštových služieb, a platba za Tovar bola vykonaná na mieste prevzatia.

8. Tovar bol poškodený alebo stratený počas prepravy vinou dopravcu, s výnimkou prípadov, keď bol Tovar odoslaný prostredníctvom služby Allegro Smart!, ako je opísané v Prílohe č. 12 Podmienok používania portálu.

9. Platba za Tovar bola vykonaná pomocou poukážok alebo kódov, s výnimkou Darčekových poukazov Allegro a kupónov na Mince, až do výšky hodnoty poukážky alebo kódu. Ak platba za Tovar presiahla hodnotu poukážky alebo kódu, na sumu presahujúcu túto hodnotu sa vzťahujú pravidlá uvedené v tejto prílohe.

10. Nedodanie alebo nemožnosť vrátenia Tovaru vyplýva z dôvodov súvisiacich s colným odbavením alebo cezhraničnými právnymi obmedzeniami, najmä z nezaplatenia ciel a daní Kupujúcim, chýbajúcich požadovaných dokladov alebo certifikátov alebo miestnych zákazov dovozu / vývozu.

11. Nedodanie, zničenie alebo omeškanie dodania Tovaru vyplýva z ozbrojených konfliktov, blokád vonkajších hraničných priechodov, konfiškácie vládnymi orgánmi alebo trvalého pozastavenia prepravných služieb v oblastiach postihnutých takýmito aktivitami.

12. Tovar bol zadržaný oprávnenými orgánmi z dôvodu podozrenia z porušenia predpisov o kontrole vývozu (vrátane tovaru s dvojakým použitím) alebo sankčných predpisov, alebo sa Kupujúci nachádza na zoznamoch osôb a subjektov, na ktoré sa vzťahujú medzinárodné alebo vnútroštátne sankcie.

13. Kupujúci aktivoval Digitálny kód alebo voucher na externej webovej stránke Predajcu. Toto obmedzenie sa nevzťahuje na ponuky, ktorých predmetom je digitálny kód alebo voucher predstavujúci krok vedúci k uzatvoreniu zmluvy o poskytovaní služieb cestovného ruchu (najmä služieb typu „Výlet do neznáma“) alebo k plneniu zmluvy o poskytovaní zdravotníckych služieb. Allegro bezpečný nákup sa vzťahuje výlučne na prípady, ku ktorým došlo pred aktiváciou Digitálneho kódu alebo vouchera, napr. na nedoručenie kódu alebo vouchera, doručenie nesprávneho čísla alebo nemožnosť jeho aktivácie z dôvodov na strane Predajcu.

III. NÁROK NA KOMPENZÁCIU V RÁMCI SLUŽBY ALLEGRO BEZPEČNÝ NÁKUP

1. Na získanie odškodnenia v rámci služby Allegro bezpečný nákup musí Kupujúci najskôr predložiť Predajcovi námietky týkajúce sa transakcie, a to v príslušnej Diskusii alebo reklamácii. Ak problém oznámený Kupujúcim nie je vyriešený, Kupujúci je povinný vyplniť a poslať Spoločnosti elektronicky formulár, ktorý je dostupný na internetovej stránke Allegro, spolu s prílohami uvedenými v odseku 1. článku 4 nižšie, pričom vyplní potrebné údaje a opíše Transakciu a plnenie Zmluvy (ďalej len "Formulár").

2. V osobitných prípadoch, keď rozhodnutie o priznaní kompenzácie Kupujúcemu vyvoláva pochybnosti, predloží Kupujúci na žiadosť Spoločnosti potvrdenie o podaní oznámenia príslušnému štátnemu orgánu o podozrení zo spáchania protiprávneho konania Predajcom (ďalej len: Potvrdenie o podaní oznámenia). Zároveň, ak to bude potrebné na rozhodnutie o priznaní kompenzácie, môže Spoločnosť požadovať, aby Kupujúci k Formuláru priložil rozhodnutie o začatí vyšetrovania a uviedol číslo spisu o začatí konania (príslušné ČVS alebo číslo konania).

3. Formulár by mal byť zaslaný Spoločnosti najskôr 14 dní (7 dní v prípade uvedenom v odseku 1 písm. a) článku 1) a najneskôr 730 dní po uzavretí kúpnej zmluvy na Tovar. V odôvodnených prípadoch môže byť uvedená lehota skrátená alebo predĺžená. O skrátení alebo predĺžení lehoty Spoločnosť informuje Kupujúceho e-mailom.

4. Kupujúci, ktorý na portáli Allegro uskutočnil nakúp, následne zrušil Transakciu a do 2 dní od zrušenia Transakcie mu nebola vrátená príslušná suma, t. j. v prípade uvedenom v odseku 1 písm. e) článku 1 súhlasí s automatickým vygenerovaním žiadosti o kompenzáciu v rámci služby Allegro bezpečný nákup, ktorá nahradí vyplnenie Formulára, a tým s uzavretím zmluvy o pristúpení k dlhu so Spoločnosťou (v súlade s Prílohou č. 9 Podmienok používania portálu Allegro, článok 4 odsek 9) . Požiadavka na uskutočnenie Diskusie uvedená v odseku 1 vyššie sa neuplatní.

5. Kupujúci, ktorý uskutočnil nakúp na portáli Allegro.cz, Allegro.sk alebo Allegro.hu, vrátil Tovar z dôvodu odstúpenia od zmluvy prostredníctvom formulára na vrátenie tovaru na portáli Allegro a nedostal vrátenú platbu do 7 dní od odoslania spätnej zásielky Predajcovi (za predpokladu, že Spoločnosť bola informovaná o stave spätnej zásielky), t. j. v prípade uvedenom v článku I ods. 1 písm. e), súhlasí s automatickým generovaním žiadosti v jeho mene o kompenzáciu v rámci služby Allegro bezpečný nákup, ktorá nahradí vyplnenie Formulára, a tým uzatvorí zmluvu o pristúpení k dlhu so Spoločnosťou (v súlade s Prílohou č. 9 Podmienok používania portálu Allegro, článok IV ods. 9). Požiadavka na uskutočnenie Diskusie podľa bodu 1 v tomto prípade neplatí.

IV. VYBAVENIE ŽIADOSTI O KOMPENZÁCIU

1. Spoločnosť posúdi žiadosť a rozhodne o prijatí nároku do 30 pracovných dní od prijatia riadne vyplneného formulára s týmito prílohami:

a) originál alebo kópia dokladu o zaplatení Tovaru na účet Predajcu, pričom doklad o zaplatení ceny Tovaru na účet Predajcu sa nevyžaduje, ak Kupujúci vykonal platbu za Tovar prostredníctvom platobných služieb dostupných na portáli Allegro;

b) fotografia každej strany dokladu totožnosti s uvedením mena, priezviska a dátumu platnosti (v prípade Účtu Junior fotografia každej strany školského preukazu s týmito údajmi: meno, priezvisko a dátum platnosti), pričom však Spoločnosť môže od tejto požiadavky upustiť, ak rozhodnutie o priznaní kompenzácie Kupujúcemu nevyvoláva žiadne pochybnosti (najmä ak bol Kupujúci overený podľa odseku 2.6 písm. a) a písm. c) Podmienok používania portálu Allegro);

c) fotografia Potvrdenia o podaní oznámenia príslušnému štátnemu orgánu, pokiaľ sa Spoločnosť nerozhodne upustiť od tejto požiadavky v prípadoch, keď rozhodnutie o priznaní kompenzácie Kupujúcemu nevyvoláva žiadne pochybnosti.

2. Informácie uvedené vo formulári by mali byť v čase jeho predloženia pravdivé a správne. Na účely overenia informácií a údajov môže Spoločnosť pri posudzovaní Formulára kontaktovať Kupujúceho alebo Predajcu a vyžiadať si dodatočné dokumenty na overenie priebehu udalostí. V prípade akýchkoľvek pochybností o platnosti tvrdení Kupujúceho, nepresností v opise Transakcie alebo nepresností súvisiacich s realizáciou Transakcie má Spoločnosť právo odmietnuť priznanie alebo vyplatenie kompenzácie. V odôvodnených prípadoch, za podmienok uvedených v pododseku 1(b) v článku 1 tejto prílohy, môže Spoločnosť podmieniť vyplatenie kompenzácie zaslaním Tovaru do sídla Spoločnosti.

3. Kupujúci je povinný bezodkladne informovať Spoločnosť, ak po odoslaní formulára nastanú akékoľvek skutočnosti, ktoré spôsobia zmenu jeho nároku voči Predajcovi. Platí to najmä v prípade, ak dostane akúkoľvek kompenzáciu alebo odškodnenie alebo ak Predajca čiastočne alebo úplne odstráni škodu, ktorá vznikla Kupujúcemu, alebo jej následky.

4. Ak sa v priebehu posudzovania Formulára situácia vyrieši v prospech Kupujúceho dodaním tovaru alebo vrátením platby, kompenzácia nebude vyplatená.

5. Ak Kupujúci dostal neoprávnenú platbu alebo Predajca odstránil škodu, je Kupujúci povinný bezodkladne, najneskôr do 7 dní, vrátiť kompenzáciu prijatú od Spoločnosti na účet číslo PL – 63 1140 1124 0000 5165 0800 1010, CZ – IBAN: CZ4926000000002554730100, kód SWIFT: CITICZPX, SK – PL92 1140 1124 0000 5165 0800 1070, SWIFT: BREXPLPWXXX, HU – PL27 1140 1124 0000 5165 0800 1076, SWIFT: BREXPLPWXXX.

6. Ak sa Spoločnosť rozhodne vyplatiť kompenzáciu v rámci služby Allegro bezpečný nákup, účet Predajcu môže byť zablokovaný až do vyriešenia záležitosti alebo vrátenia vyplatenej kompenzácie.

7. Ak bola Transakcia uhradená prostredníctvom platobných služieb dostupných na portáli Allegro, Spoločnosť môže na žiadosť Kupujúceho vrátiť finančné prostriedky z Transakcie v rámci služby Allegro bezpečný nákup, ak sú splnené všetky nasledujúce podmienky:

a) Kupujúci oznámil Spoločnosti nedodanie Tovaru prostredníctvom služby Allegro bezpečný nákup; a

b) Predajca nedoložil plnenie zmluvy uzatvorenej v rámci Transakcie, a to napriek výzve Spoločnosti, a neodpovedal v Diskusii do 24 hodín od prijatia takejto výzvy, pričom táto lehota neplynie počas soboty, nedele ani iných štátnych sviatkov (Predajca môže splnenie zmluvy uzatvorenej s Kupujúcim najmä zaslaním sledovacieho čísla zásielky alebo kópie potvrdenia o odoslaní Tovaru Spoločnosti); a

c) Predajca má dočasne obmedzený alebo pozastavený prístup k určitým službám na portáli Allegro podľa odsekov 2.12 a 8.4 Podmienok používania portálu Allegro (o čom ho Spoločnosť informuje v samostatnej korešpondencii).

8. Ak bola Transakcia zaplatená prostredníctvom platobných služieb dostupných na portáli Allegro, na žiadosť Kupujúceho môže Spoločnosť predložiť žiadosť Poskytovateľovi platobných služieb o vrátenie finančných prostriedkov z Transakcie v rámci služby Allegro bezpečný nákup po splnení všetkých nasledujúcich podmienok:

a) Kupujúci oznámil Spoločnosti nedodanie Tovaru prostredníctvom služby Allegro bezpečný nákup; a

b) Predajca nedoložil plnenie zmluvy uzatvorenej v rámci Transakcie, a to napriek výzve od Spoločnosti, a neodpovedal v Diskusii do 24 hodín od prijatia takejto výzvy, pričom táto lehota neplynie počas soboty, nedele ani iných štátnych sviatkov (Predajca môže splnenie zmluvy uzatvorenej s Kupujúcim doložiť najmä zaslaním sledovacieho čísla zásielky alebo kópie potvrdenia o odoslaní Tovaru Spoločnosti); a

c) Predajca má dočasne obmedzený alebo pozastavený prístup k určitým službám na portáli Allegro podľa odsekov 2.12 a 8.4 Podmienok používania portálu Allegro (o čom ho Spoločnosť informuje v samostatnej korešpondencii).

9. Na účely vyplatenia kompenzácie požadovanej Kupujúcim, Spoločnosť a Kupujúci uzatvoria dohodu o pristúpení k dlhu, na základe ktorej:

a) Spoločnosť pristupuje k dlhu, t. j. k povinnosti zaplatiť náhradu škody za Predajcu z dôvodu nesplnenia kúpnej zmluvy uzatvorenej v rámci Transakcie identifikovanej Kupujúcim, a to až do výšky kompenzácie vyplatenej Kupujúcemu;

b) Predajca nie je zbavený povinnosti uhradiť Spoločnosti sumu rovnajúcu sa kompenzácii vyplatenej Kupujúcemu,

c) Spoločnosť a Predajca majú spoločnú a nerozdielnu zodpovednosť, pričom Spoločnosť môže od Predajcu požadovať subrogáciu v plnej výške, t. j. do výšky kompenzácie vyplatenej Kupujúcemu.

K uzavretiu uvedenej dohody dôjde len v prípade, ak Predajca nevysvetlí v Diskusii výhrady oznámené Kupujúcim v súvislosti Transakciou, ktoré sú základom na vyplatenie kompenzácie Kupujúcemu na základe časti 1., článku 1. Po pristúpení k záväzku uvedenému v pododseku (a) vyššie Spoločnosť naúčtuje Predajcovi sumu rovnajúcu sa kompenzácii vyplatenej Kupujúcemu ako súčasť vyúčtovaní uvedených v Prílohe č. 4, Článok 7.

V. ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

Akékoľvek rozhodnutie Spoločnosti o poskytnutí kompenzácie môže byť predmetom žiadosti o preskúmanie zo strany manažéra zákazníckej podpory.