

Regulamin usługi "Allegro Delivery"



Chcesz wiedzieć, co zmieniamy? Aktualną oraz archiwalne wersje regulaminu usługi Allegro Delivery na trwałym nośniku znajdziesz w [repozytorium](#).

Regulamin usługi "Allegro Delivery" (dalej jako: "Regulamin") określa zasady i warunki świadczenia usług pocztowych w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe przez Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000635012, kapitał zakładowy: 40.000.000 złotych, NIP: 525-26-74-798, REGON: 365331553, posiadającą status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu ustawy z dnia 8 marca 2013 r. o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych, wpisaną do Rejestru Operatorów Poczтовых prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej pod numerem B-00694 (dalej jako: "Operator").

§ 1. DEFINICJE

1. Operator świadczy Usługi w oparciu o postanowienia niniejszego Regulaminu, Regulaminu Allegro i na podstawie zawieranych umów o świadczenie Usług, zgodnie z przepisami ustawy Prawo pocztowe, a także przepisami wykonawczymi wydanymi na jej podstawie.
2. Terminy i definicje użyte w niniejszym Regulaminie, pisane wielką literą, niezależnie od tego czy występują w liczbie pojedynczej czy mnogiej, mają następujące znaczenie:

„Adresat” – podmiot wskazany przez Nadawcę jako odbiorca Przesyłki; co do zasady Kupujący w rozumieniu Regulaminu Allegro lub osoba wskazana przez niego na zasadach określonych w Regulaminie Allegro, z wyłączeniem sytuacji, w której Przesyłka jest zwracana przez Kupującego Sprzedającemu z wykorzystaniem Kodu Zwrotu Przesyłki w związku ze zwrotem Towaru, w której to Sprzedający występuje jako Adresat Przesyłki;

„Allegro” - prowadzona przez Operatora platforma handlowa on-line o charakterze otwartym, dostępna pod adresem: <https://allegro.pl/>;

„Allegro Finance” - Allegro Finance sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, 61-569 Poznań, przy ul. Wierzbicice 1B, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000814511, o kapitale zakładowym w wysokości 800.000,00 złotych w całości opłaconym, posiadająca NIP: 7792511167. Organem sprawującym nadzór nad Allegro Finance jest Komisja Nadzoru Finansowego (dane kontaktowe do UKNF: ul. Piękna 20; 00-549 Warszawa, skr. poczt. 419, Infolinia: (48) 22 262-58-

00), knf@knf.gov.pl). Allegro Finance została wpisana do rejestru krajowych instytucji płatniczych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem IP58/2023

„Allegro Smart!” - usługa skierowana do użytkowników Allegro świadczona przez Allegro na podstawie Regulaminu usługi „Allegro Smart!” dla Sprzedających, stanowiącego Załącznik nr 12 do Regulaminu Allegro;

„Aplikacja mobilna Operatora” - oprogramowanie Operatora przeznaczone dla urządzeń mobilnych, skierowane do Klientów i ułatwiające im obsługę procesów nadania i odbioru Przesyłki;

„Automat Paczkowy” – samoobsługowe urządzenie elektroniczne należące do Operatora lub Podmiotu współpracującego, zapewniające możliwość nadania lub odbioru Przesyłki. W przypadku Automatów Paczkowych niedostępnych całodobowo godziny otwarcia lokalu z takim Automatem Paczkowym dostępne są pod adresem <https://allegro.pl/kampania/allegro-delivery/znajdz-nas>;

„Cennik” – cennik Usług świadczonych przez Operatora stanowiący Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu;

„Awizo” – zawiadomienie o próbie doręczenia Przesyłki przekazane Adresatowi w przypadku nieobecności Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w imieniu Adresata, wskazujące miejsce, w którym można odebrać Przesyłkę; Awizo może stanowić w szczególności wiadomość e-mail lub wiadomość SMS wysłana przez Operatora lub Podmiot współpracujący na adres e-mail lub nr telefonu Adresata – wskazane na Etykiecie nadawczej, bądź powiadomienie w Aplikacji mobilnej Allegro.pl;

„Dzień roboczy” – dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni wolnych od pracy stosownie do przepisów ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy lub innych powszechnie obowiązujących przepisów polskiego prawa;

„Etykieta nadawcza” - oznaczenie Przesyłki przeznaczone do umieszczenia w sposób trwały na Przesyłce przez Nadawcę (np. w formie nadruku na opakowaniu Przesyłki, bądź w formie etykiety samoprzylepnej), zawierające Numer Przesyłki, a także nazwę, adres, numeru telefonu Nadawcy, nazwę Adresata oraz inne informacje niezbędne do należytego wykonania Usługi;

„Kod Odbioru Przesyłki” – kod dostarczany Adresatowi przez Operatora lub Podmiot współpracujący na wskazany na Etykiecie nadawczej adres e-mail lub numer telefonu Adresata, bądź poprzez powiadomienie w Aplikacji mobilnej Operatora, w celu umożliwienia mu odbioru Przesyłki;

„Kod Zwrotu Przesyłki” – kod dostarczany Adresatowi przez Operatora, Podmiot współpracujący lub Nadawcę na wskazany na Etykiecie nadawczej adres e-mail lub numer telefonu Adresata, bądź poprzez powiadomienie w Aplikacji mobilnej Operatora, w celu umożliwienia mu dokonania zwrotu Przesyłki;

„Klient” – Odbiorca, Nadawca lub osoba faktycznie nadająca Przesyłkę;

„Kurier” – pracownik lub współpracownik Operatora lub Podmiotu współpracującego odbierający Przesyłkę od Nadawcy lub doręczający Przesyłkę Adresatowi w imieniu Operatora;

„Konsument” – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową;

„Nadawca” – podmiot, który zawarł z Operatorem umowę o świadczenie Usługi; co do zasady Sprzedający w rozumieniu Regulaminu Allegro, z wyłączeniem sytuacji, w której Przesyłka jest zwracana przez Kupującego Sprzedającemu z wykorzystaniem Kodu Zwrotu Przesyłki w związku ze zwrotem Towaru, w której to Kupujący występuje jako Nadawca Przesyłki;

„Next Day” („Dostawa jutro”) – Usługa świadczona z deklarowanym terminem doręczenia Przesyłki kurierskiej w najbliższym dniu roboczym lub w sobotę niebędącą świętem, przypadającym po dniu nadania Przesyłki (gwarantowany termin doręczenia wynosi trzy Dni robocze);

„Numer Przesyłki” – niepowtarzalny numer identyfikujący daną Przesyłkę, występujący w postaci numerycznej lub kodu kreskowego;

„Odbiorca” – Adresat lub osoba uprawniona do odbioru Przesyłki w imieniu Adresata (w szczególności osoba dysponująca udostępnionym przez Adresata Kodem Odbioru Przesyłki);

„Paczka pocztowa” – Przesyłka rejestrowana, niebędąca Przesyłką listową, o wadze do 20 kg i wymiarach nieprzekraczających 41 cm x 38 cm x 64 cm;

„Pobranie” – Usługa Dodatkowa polegająca na wydaniu Przesyłki Odbiorcy dopiero po uiszczeniu przezeń opłaty w wysokości określonej przez Nadawcę, która jest następnie przekazana przez Operatora lub Podmiot współpracujący na rachunek bankowy wskazany przez Nadawcę, na zasadach określonych w Regulaminie;

„Podmiot współpracujący” – współpracujący z Operatorem w zakresie realizacji Usług operatorzy pocztowi oraz przedsiębiorstwa przewozowe i kurierskie, a także agenci pocztowi;

„Potwierdzenie nadania” – dokument stanowiący dowód nadania Przesyłki, którym może być także wiadomość e-mail lub wiadomość SMS wysłana przez Operatora lub Podmiot współpracujący na adres e-mail lub nr telefonu Nadawcy lub Adresata – wskazane na Etykiecie nadawczej, bądź powiadomienie w Aplikacji mobilnej Operatora;

„Potwierdzenie odbioru” – dokument stanowiący dowód odbioru (wydania) Przesyłki, którym może być także wiadomość e-mail lub wiadomość SMS wysłana przez Operatora lub Podmiot współpracujący na adres e-mail lub nr telefonu Nadawcy lub Adresata – wskazane na Etykiecie nadawczej, bądź powiadomienie w Aplikacji mobilnej Operatora;

„Prawo Pocztowe”/ „ustawa Prawo pocztowe” – ustawa z dnia 23 listopada 2012 r. - Prawo pocztowe wraz z właściwymi aktami wykonawczymi;

„Protokół szkody” – dokument opisujący powstałe naruszenie stanu Przesyłki, w tym jej uszkodzenie lub ubytki w jej zawartości, sporządzany w formie dokumentu elektronicznego lub w formie pisemnej;

„Przesyłka” – Przesyłka pocztowa w rozumieniu niniejszego Regulaminu, będąca przedmiotem Usługi pocztowej; na potrzeby niniejszego Regulaminu – w zależności od wybranej Usługi pocztowej - Paczka pocztowa lub Przesyłka kurierska, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób zgodny z niniejszym Regulaminem i przepisami Prawa pocztowego;

„Przesyłka pobraniowa” – Przesyłka nadana w ramach Usługi Dodatkowej - Pobranie;

„Przesyłka standardowa” – Przesyłka o kształcie, wymiarach, i zapakowana zgodnie z wymogami podanymi w treści niniejszego Regulaminu lub Cennika;

„Przesyłka niedoręczalna” – Przesyłka, której nie można doręczyć Adresatowi ani zwrócić Nadawcy z powodu braku lub błędnego adresu Nadawcy bądź nieprzyjęcia lub odmowy przyjęcia Przesyłki przez Nadawcę;

„Przesyłka niestandardowa” – Przesyłka, której waga lub co najmniej jeden z wymiarów jest większy niż wymiary podane w treści niniejszego Regulaminu lub Cennika lub której kształt, bądź sposób pakowania nie odpowiadają wymaganiom wskazanym w treści Regulaminu lub Cennika;

„Przesyłka uciążliwa” – Przesyłka przygotowana niezgodnie z niniejszym Regulaminem, w szczególności taka, której zawartość stanowią rzeczy zakazane stosownie do postanowień niniejszego Regulaminu, Regulaminu Allegro lub obowiązujących przepisów Prawa pocztowego; jak również Przesyłka niedostatecznie lub nieprawidłowo zapakowana, a także taka, która stwarza zagrożenie dla innych Przesyłek, personelu lub mienia Operatora lub Podmiotu współpracującego, jak również ryzyko obciążenia Operatora lub Podmiotu współpracującego dodatkowymi kosztami, opłatami bądź karami związanymi z wykonywaniem Usług lub Usług Dodatkowych względem takiej Przesyłki;

„Przesyłka pocztowa” – rzecz opatrzona oznaczeniem Adresata i adresem, przedłożona do przyjęcia lub przyjęta przez Operatora w celu przemieszczenia i doręczenia Adresatowi;

„Przesyłka listowa” - Przesyłka pocztowa z korespondencją lub druk, z wyłączeniem przesyłek reklamowych;

„Przesyłka kurierska” – Paczka pocztowa lub inna Przesyłka rejestrowana, niebędąca Przesyłką listową o wadze do 31,5 kg, której najdłuższy wymiar nie przekracza 120 cm, a suma wymiarów nie przekracza 220 cm⁽¹⁾, przyjmowana, sortowana, przemieszczana i doręczana w sposób łącznie zapewniający:

a. rejestrację dnia i godziny nadania Przesyłki,¹

b. śledzenie Przesyłki od momentu nadania do doręczenia,

⁽¹⁾ W przypadku Przesyłki kurierskiej, dla której wybrano opcję cennikową „Duży asortyment” na zasadach opisanych w <https://help.allegro.com/pl/sell/a/gotowe-cenniki-czym-sa-i-jak-dzialaja-1nrOKLzrxTx>, maksymalna waga nie powinna przekraczać 31.5 kg, wymiar najdłuższego boku nie powinien przekraczać 150 cm, a suma wymiarów nie może przekroczyć 300 cm.

c. doręczenie Przesyłki w gwarantowanym terminie określonym w regulaminie świadczenia usług pocztowych lub w umowach o świadczenie usług pocztowych,

d. doręczenie Przesyłki Adresatowi lub osobie uprawnionej do odbioru w miejscu określonym przez nadawcę lub uzgodnionym z adresatem, w sposób zapewniający rejestrację dnia i godziny doręczenia przesyłki pocztowej;

e. odbierana przez Kuriera bezpośrednio od Nadawcy oraz doręczana przez Kuriera bezpośrednio do Odbiorcy;

„Przesyłka rejestrowana” – Przesyłka pocztowa przyjęta za pokwitowaniem przyjęcia i doręczana za pokwitowaniem odbioru;

„Punkt Obsługi Klienta” – jednostka organizacyjna Operatora lub Podmiotu współpracującego, w której możliwe jest nadanie lub odbiór Przesyłki, złożenie reklamacji, a także dokonanie innych czynności związanych ze świadczeniem Usług przez Operatora lub Podmiot współpracujący;

„Regulamin” – niniejszy Regulamin świadczenia usług pocztowych przez Operatora (wraz z załącznikami);

„Regulamin Allegro” – Regulamin określający zasady korzystania z Allegro (wraz z załącznikami), opublikowany pod adresem: <https://allegro.pl/regulamin/pl>;

„Same Day” („Dostawa Dzisiaj”) - ograniczona lokalnie Usługa świadczona z deklarowanym terminem doręczenia Paczki pocztowej kierowanej do wybranych Automatów Paczkowych w tym samym dniu roboczym, w którym Przesyłka została nadana (gwarantowany termin doręczenia wynosi dwa Dni robocze)⁽²⁾;

„Siła wyższa” - zdarzenie zewnętrzne, którego wystąpienie jest niemożliwe lub trudne do przewidzenia i zapobieżenia, a w szczególności działania sił przyrody (jak powódzie, trzęsienia ziemi, huragany, epidemie, nagłe i obfite opady śniegu, etc.), oraz niecodzienne zachowania zbiorowości (działania zbrojne, zamieszki, strajki generalne, działania władzy państwowej jak np. zakazy importu i eksportu, blokady granic i portów, wyłączenia, etc.);

„Skrócona Etykieta” - Etykieta nadawcza zawierająca jedynie wygenerowany na podstawie Kodu Zwrotu Przesyłki Numer Przesyłki, bezpośrednio powiązany z przetwarzanymi w systemach Operatora: oznaczeniem adresu, numerem telefonu oraz adresem e-mail Adresata i Nadawcy oraz innymi informacjami niezbędnymi do należytego wykonania Usługi przez Operatora;

⁽²⁾ Dostępność usługi wymaga potwierdzenia z Operatorem.

„Towar” – rzecz będąca przedmiotem oferty na Allegro, tj. propozycji zawarcia umowy sprzedaży Towaru na warunkach określonych przez Sprzedającego, w szczególności zawierających cenę i opis oferowanego Towaru, przy wykorzystaniu i za pomocą funkcjonalności dostępnych w ramach Allegro;

„Usługa” – usługa pocztowa w rozumieniu Prawa pocztowego, świadczona przez Operatora w stosunku do Przesyłek na podstawie umowy o świadczenie Usługi zawartej przez Operatora z Nadawcą, w tym Usługa Dodatkowa oraz uprawnienia dodatkowe;

„Usługa Dodatkowa” – usługa uzupełniająca względem Usługi, pozostająca z nią w bezpośrednim związku, świadczona przez Operatora lub Podmiot współpracujący, na podstawie umowy zawartej przez Nadawcę lub Adresata z Operatora;

„Usługa śledzenia przesyłek” – usługa pozwalająca na obserwację procesu przemieszczania Przesyłki w związku z realizacją Usługi, od momentu jej nadania do chwili jej doręczenia, dostępna dla Nadawców za pośrednictwem funkcjonalności „Wysyłam z Allegro”, a dla Adresatów za pośrednictwem Allegro;

„Wysyłam z Allegro” - aplikacja webowa, nieodpłatnie udostępniana Nadawcom przez Operatora w ramach Allegro pod adresem: <https://wysylam.allegro.pl> i API, na zasadach określonych w Regulaminie Allegro; umożliwiająca Nadawcom obsługę procesu nadeń Przesyłek oraz śledzenie ich przebiegu.

3. Pozostałe terminy i definicje użyte w niniejszym Regulaminie, niezdefiniowane wprost w ust. 2 powyżej, mają znaczenie nadane im treścią ustawy Prawo pocztowe lub Regulaminu Allegro.

§ 2. KATALOG ŚWIADCZONYCH USŁUG

1. Operator świadczy Usługi polegające na przyjmowaniu i doręczaniu Przesyłek, przy czym pełny katalog świadczonych Usług i ewentualnych Usług Dodatkowych lub uprawnień dodatkowych towarzyszących Usługom, a także ceny tychże Usług, Usług Dodatkowych uprawnień dodatkowych oraz wysokość ewentualnych opłat dodatkowych określa Cennik.

2. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 3 poniżej, Operator świadczy usługi doręczania Przesyłek wyłącznie na obszarze wynikającym z aktualnego wpisu do Rejestru Operatorów Poczтовых prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, tj. na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia obszaru doręczania Przesyłek stosownie do przepisów ustawy Prawo pocztowe.

3. Usługi Same Day oraz Next Day oraz poszczególne metody nadania i doręczenia świadczone są wyłącznie na wybranych obszarach Rzeczypospolitej Polskiej. Usługa Same Day wymaga nadania realizowanego zgodnie z § 8 ust. 2 lit. c.

4. Operator świadczy Usługi wyłącznie względem Towarów oferowanych za pośrednictwem Allegro.

5. Operator świadczy Usługi względem Przesyłek zawierających Towary o wartości nieprzekraczającej 5.000 zł brutto. Nadawanie Towarów o wartości przekraczającej kwotę wskazaną w zdaniu poprzedzającym wymaga skorzystania z Usługi Dodatkowej - „Dodatkowa ochrona Przesyłki”, z zastrzeżeniem, że wartość Przesyłki po skorzystaniu z ww. Usługi Dodatkowej nie może przekroczyć

kwoty 15.000 zł brutto. Wymóg skorzystania z Usługi Dodatkowej - "Dodatkowa ochrona Przesyłki" nie dotyczy Konsumentów.

§ 3. OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG

1. Przed skorzystaniem z Usług świadczonych przez Operatora należy zapoznać się z niniejszym Regulaminem i Regulaminem Allegro, dostępnymi na stronie internetowej Operatora oraz w każdym Punkcie Obsługi Klienta Operatora.

2. Zlecenie realizacji Usługi przez Operatora wymaga potwierdzenia przez Nadawcę, że zapoznał się z treścią niniejszego Regulaminu i Regulaminu Allegro, akceptuje jego postanowienia i zobowiązuje się do ich przestrzegania.

3. Waga Przesyłki nie powinna przekraczać 20 kg, a jej wymiary następujących wartości: 41 cm x 38 cm x 64 cm. - a w przypadku Przesyłek nadawanych lub doręczanych do Automatów Paczkowych DPD PickUp nie powinna przekraczać 41 cm x 38 cm x 59 cm. Waga Przesyłki kurierskiej nie powinna przekraczać 31,5 kg, jej najdłuższy wymiar 120 cm, a suma wymiarów - 220 cm⁽³⁾ Operator zastrzega sobie prawo nie przyjęcia Przesyłki przekraczającej ww. wagę i wymiary, zaś w przypadku jej przyjęcia do doręczenia, zastrzega sobie prawo naliczenia Nadawcy niebędącemu Konsumentem opłat dodatkowych w wysokości wskazanej w niniejszym Regulaminie lub Cenniku.

4. Przesyłki nadane w danym Dniu roboczym po godzinie właściwej dla danego miejsca nadania <http://allegro.pl/kampania/allegro-delivery#sprzedajacy>⁽⁴⁾ lub w dniu wolnym od pracy (sobota, niedziela, święto) są uznawane za nadane w kolejnym, najbliższym Dniu roboczym, chyba, że Strony uzgodniły możliwość nadania Przesyłki kurierskiej w sobotę niebędącą świętem lub w późniejszych godzinach. Termin doręczenia uważa się za zachowany, jeżeli przed jego upływem Przesyłka została umieszczona do doręczenia w Punkcie Obsługi Klienta lub w Automacie Paczkowym, bądź podjęta została próba doręczenia Przesyłki do rąk Adresata.

5. Każda nadana Przesyłka oznaczona jest Numerem Przesyłki umożliwiającym Klientom realizację Usługi śledzenia przesyłek.

6. Operator może świadczyć Usługi z wykorzystaniem innych podmiotów, w tym operatorów pocztowych wpisanych do Rejestru Operatorów Poczтовых prowadzonego przez Prezesa Urzędu Komunikacji Elektronicznej, a także z wykorzystaniem innych podmiotów profesjonalnie zajmujących się

⁽³⁾ W przypadku Przesyłki kurierskiej, dla której wybrano opcję cennikową "Duży asortyment" na zasadach opisanych w <https://help.allegro.com/pl/sell/a/gotowe-cenniki-czym-sa-i-jak-dzialaja-1nrOKLzrxTx>, maksymalna waga nie powinna przekraczać 31,5 kg, wymiar najdłuższego boku nie powinien przekraczać 150 cm, a suma wymiarów nie może przekroczyć 300 cm.

⁽⁴⁾ Operator zastrzega sobie prawo do bieżącego aktualizowania ww. informacji, w związku ze zmianami operacyjnymi, w tym w sieci Punktów Obsługi Klienta oraz Automatów Paczkowych, a także w związku ze zdarzeniami Siły wyższej, bądź awariami lub innymi zdarzeniami pozostającymi poza kontrolą Operatora.

przyjmowaniem, przewozem, sortowaniem, przemieszczaniem oraz doręczaniem Przesyłek pocztowych, na zasadach i w trybie określonych w przepisach obowiązującego prawa.

7. Operator świadczy usługi w Dni robocze, przy czym możliwe jest doręczanie Przesyłek także w sobotę lub niedzielę, w szczególności na podstawie uzgodnień pomiędzy Operatorem a Klientem, i za co może być pobierana dodatkowa opłata przewidziana we właściwym i aktualnym Cenniku

8. Zlecenia wykonania Usługi składane są za pośrednictwem Allegro.

9. Aktualna lista Punktów Obsługi Klienta wraz z godzinami ich otwarcia, wykaz automatów paczkowych, obszary świadczenia usługi Same Day i Next Day oraz godziny, o których mowa w ust. 4 powyżej, znajdują się pod adresem allegro.pl/kampania/allegro-delivery.

10. W ramach realizacji obowiązku wskazanego w treści art. 10 ust. 3 rozporządzenia delegowanego Komisji (UE) 2019/2122 z dnia 10 października 2019 r. uzupełniającego rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2017/625 w odniesieniu do niektórych kategorii zwierząt i towarów zwolnionych z kontroli urzędowych w punktach kontroli granicznej i w odniesieniu do określonych kontroli bagażu osobistego pasażerów i małych przesyłek towarów wysyłanych do osób fizycznych i nieprzeznaczonych do wprowadzenia do obrotu oraz zmieniającego rozporządzenie Komisji (UE) nr 142/2011 (Dz. Urz. UE L 321 z 12.12.2019, str. 45, z późn. zm.1)) (dalej jako: „Rozporządzenie Komisji (UE) 2019/2122”), Operator informuje, że małe przesyłki zawierające produkty pochodzenia zwierzęcego, produkty złożone, produkty uzyskane z produktów ubocznych pochodzenia zwierzęcego, rośliny, produkty roślinne i inne przedmioty, wysyłane do osób fizycznych i nieprzeznaczone do wprowadzenia do obrotu, są zwolnione z kontroli urzędowych w punktach kontroli granicznej, pod warunkiem że należą do co najmniej jednej z kategorii wymienionych w art. 7 lit. b)–g) Rozporządzenia Komisji (UE) 2019/2122. Więcej informacji na ten temat dostępnych jest pod adresem: <https://allegro.pl/regulaminy/informacja-o-produktach-pochodzenia-zwierzecego-LR2WLnLwGTR>.

§ 4 Dodatkowe uprawnienia w ramach Allegro Delivery

1. Klient korzystający z Usług może korzystać z dodatkowych uprawnień, które są dostępne u Operatora.

2. Warunkiem korzystania z dodatkowych uprawnień przez Klienta jest uprzednia akceptacja właściwego regulaminu, jeżeli taki regulamin będzie przewidziany.

3. Dodatkowe uprawnienia stanowią element Usługi. Operator może według własnego uznania oferować różne dodatkowe uprawnienia na wybrany przez siebie okres, a także organizować inne akcje dotyczące dodatkowych uprawnień. Dodatkowe uprawnienia mogą być realizowane przez Allegro lub podmioty współpracujące z Allegro.

4. Na chwilę publikacji Regulaminu, dostępne dodatkowe uprawnienia zostały opisane pod adresem: <https://allegro.pl/kampania/one/prezenty>.

5. Dostępność dodatkowych uprawnień może być zmienna i ograniczona czasowo. Informacje o dodatkowych uprawnieniach oraz zasadach korzystania z nich są przesyłane elektronicznie i w tym celu przetwarzane są dane osobowe, w tym adres e-mail.

§ 5. ALLEGRO

1. Z możliwości zlecenia wykonania Usługi za pośrednictwem Allegro mogą skorzystać Nadawcy, którzy posiadają Konto na Allegro. Kwestie dotyczące ww. Konta na Allegro oraz samego Allegro reguluje Regulamin Allegro.
2. Operator umożliwia Nadawcom obsługę procesu nadań Przesyłek oraz śledzenie ich przebiegu za pośrednictwem funkcjonalności "Wysyłam z Allegro" lub innych elektronicznych metod integracji Usług udostępnionych przez Operatora na podstawie odrębnych ustaleń z Nadawcą. W celu nadania Przesyłki, Nadawca po zalogowaniu się do Konta, musi przejść do funkcjonalności "Wysyłam z Allegro", a następnie wygenerować i wydrukować Etykietę nadawczą, w sposób trwały umieścić Etykietę nadawczą na Przesyłce oraz przekazać Przesyłkę Kurierowi, Punkтови Obsługi Klienta lub zdeponować w Automacie Paczkowym.
3. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji zadeklarowanej liczby nadanych Przesyłek z liczbą Przesyłek rzeczywiście wydanych Operatorowi, tak na etapie przyjęcia Przesyłek do nadania, jak i na etapie ich sortowania. W przypadku stwierdzenia niezgodności pomiędzy liczbą Przesyłek zadeklarowanych do nadania, a liczbą Przesyłek wydanych Operatorowi, Operator poinformuje o tym Nadawcę.
4. Operator nie ponosi odpowiedzialności za brak możliwości złożenia zlecenia wykonania Usługi z powodu niedostępności, bądź zakłóceń, w tym przerw w funkcjonowaniu Allegro lub "Wysyłam z Allegro" spowodowanych Siłą wyższą, niedozwolonym działaniem osób trzecich lub niekompatybilnością Allegro lub "Wysyłam z Allegro" z infrastrukturą techniczną Klienta.
5. Operator umożliwia Adresatom Przesyłek skorzystanie z usługi śledzenia przesyłki za pośrednictwem aplikacji Allegro oraz strony <https://allegro.pl/allegrodelivery/sledzenie-paczki>.*

§ 6. ETYKIETA NADAWCZA

1. Nadawca zobowiązany jest do oznaczenia Etykietą nadawczą wyłącznie Przesyłki, dla której została wygenerowana Etykieta nadawcza.
2. Na Przesyłce powinna być umieszczona tylko jedna Etykieta nadawcza o wymiarach nie mniejszych niż 10 cm x 15 cm. Nadawca nie może umieszczać na jednej Przesyłce dwóch różnych Etykiet nadawczych.
3. Nadawca zobowiązany jest do generowania i umieszczania etykiet adresowych w niezmienionej formie. Zabrania się jakiegokolwiek modyfikacji etykiet, w szczególności nanoszenia na nie dodatkowych oznaczeń w postaci kodów kreskowych lub kodów QR.
4. Operator nie odpowiada za skutki oznaczenia przez Nadawcę Przesyłki błędną Etykietą nadawczą lub Etykietą nadawczą przeznaczoną dla innej Przesyłki, zaś wszelkie skutki związane z błędnym oznaczeniem Przesyłki obciążają Nadawcę.

§ 7. CENY I PŁATNOŚCI

1. Ceny Usług świadczonych przez Operatora określa Cennik aktualny na dzień nadania Przesyłki.
2. Cena za Usługę uzależniona jest od wagi Przesyłki oraz jej wymiarów, a także ewentualnych Usług Dodatkowych i innych czynności realizowanych przez Operatora lub Podmiot współpracujący na rzecz Nadawcy.
3. Do wagi Przesyłki wlicza się również jej opakowanie oraz masę niezbędnych oznaczeń (np. dotyczących pobranej opłaty lub Usług Dodatkowych).
4. Operator zastrzega sobie prawo do weryfikacji informacji, na podstawie których ustalono i naliczono opłaty za świadczone Usługi. W szczególności Operator ma prawo do weryfikacji wagi oraz rozmiarów Przesyłki. Niezgodność tych danych z informacjami podanymi przez Nadawcę stanowi podstawę do odpowiedniej zmiany ceny wykonywanej Usługi, zgodnie z Cennikiem.
5. Wynagrodzenie należne Operatorowi za Usługę pobierane jest od Nadawcy po wykonaniu Usługi według wskazanych w Cenniku cen Usług i Usług Dodatkowych, wraz z ewentualnymi opłatami dodatkowymi, naliczonymi w sposób wskazany w treści niniejszego Regulaminu lub Cennika.
6. Operator wystawia faktury zgodnie z danymi zawartymi w ustawieniach Konta na Allegro.pl. Zasady wystawiania i przysyłania faktur reguluje Załącznik nr 4 do Regulaminu Allegro.
7. Wszelkie płatności, w tym opłaty należne Operatorowi dokonywane są wyłącznie w formie bezgotówkowej, za pośrednictwem Allegro.
8. Kwota wynagrodzenia brutto Operatora uwzględnia podatek od towarów i usług (VAT) według aktualnie obowiązującej stawki.

§ 8. UPRAWNIENIA OPERATORA I TOWARY ZAKAZANE

1. Operator jest uprawniony do:

- a. odmowy zawarcia umowy o świadczenie Usługi;
- b. odstąpienia od zawartej umowy o świadczenie Usługi;

w przypadku stwierdzenia zaistnienia chociaż jednej z poniższych okoliczności, tj. gdy:

- 1) nie zostaną spełnione przez Nadawcę wymagania i warunki dotyczące realizacji danej Usługi określone w niniejszym Regulaminie i w Prawie pocztowym;
- 2) Przesyłka stanowi Przesyłkę uciążliwą, bądź Przesyłkę niestandardową;
- 3) Przesyłka zawiera towary zakazane wskazane w ust. 3 poniżej;
- 4) na opakowaniu Przesyłki lub w widocznej części jej zawartości znajdują się napisy, wizerunki, rysunki lub inne znaki graficzne naruszające obowiązujące przepisy prawa;

5) Usługa miałyby być wykonywana w całości lub w części poza obszarem wskazanym w § 2 ust. 2 lub ust. 3 niniejszego Regulaminu;

6) adres wskazany na Przesyłce jest nieprawidłowy bądź nieczytelny;

7) przyjęcie, przemieszczenie lub doręczenie Przesyłki jest zabronione na podstawie odrębnych przepisów.

2. W przypadku odstąpienia przez Operatora od umowy o świadczenie Usługi, przyjętą Przesyłkę zwraca się Nadawcy na jego koszt oraz dokonuje się zwrotu pobranej opłaty za Usługę.

3. Zabrania się nadawania Przesyłek zawierających: artykuły szybko psujące się i wymagające specjalnych warunków transportu, materiały wybuchowe oraz niebezpieczne substancje chemiczne; narkotyki, substancje psychotropowe, środki odurzające, nasiona marihuany; produkty lecznicze wydawane z przepisu lekarza oraz inne leki; wyroby medyczne służące do diagnostyki in vitro (np. zakażeń koronawirusem SARS-CoV-2) nieprzeznaczone do samokontroli oraz wyroby inne niż pozostałe wyjątki, o których mowa w art. 10 ust. 2 ustawy z dnia 20 maja 2010 r. o wyrobach medycznych; napoje alkoholowe; wyroby tytoniowe (papierosy elektroniczne, bazy, liquidy (także niezawierające nikotyny), pojemniki zapasowe i ich części); organy ludzkie lub zwierzęce; żywe lub martwe okazy zwierząt (a także ich części lub produkty pochodne); rybackie narzędzia i urządzenia połowowe, których posiadanie jest ograniczone przepisami prawa; broń i amunicję w rozumieniu ustawy z dnia 21 maja 1999 r. o broni i amunicji; petardy hukowe i inne wyroby pirotechniczne; przedmioty wartościowe (tj. dzieła sztuki, antyki, numizmatyki itp.); złoto w postaci sztabek i ich kopii i imitacji, monety wybite po roku 1800, bądź złom złotniczy oraz srebro w postaci sztabek i ich kopii i imitacji oraz złomu; gotówkę, udziały w spółkach, akcje, obligacje i inne papiery wartościowe, wierzytelności, jednostki uczestnictwa funduszy inwestycyjnych, polisy i produkty ubezpieczeniowe oraz wszelkie inne instrumenty finansowe oferowane jako forma inwestowania lub lokowania środków pieniężnych, z wyjątkiem papierów wartościowych w formie materialnej o wartości wyłącznie kolekcjonerskiej; a także Przesyłek zawierających inne Towary zakazane wymienione w Załączniku nr 1 do Regulaminu Allegro, oraz przedmioty, których nadawania lub przewozu zabraniają obowiązujące przepisy prawa, w tym ustawa Prawo pocztowe oraz właściwe przepisy Światowego Związku Pocztowego; i towarów, które swoimi właściwościami mogą stanowić zagrożenie dla życia lub zdrowia osób mających z nimi styczność, bądź mogące uszkodzić lub zniszczyć inne Przesyłki.

4. Okoliczność przyjęcia przez Operatora Przesyłki od Nadawcy nie stanowi domniemania zgodności zawartości Przesyłki z postanowieniami niniejszego Regulaminu.

5. Przesyłka jest uznawana za nieprawidłowo zapakowaną, gdy została zapakowana w sposób, który może umożliwić jej otwarcie bez ingerencji w opakowanie lub może umożliwić utratę jej zawartości, bądź jej uszkodzenie lub uszkodzenie innych Przesyłek w trakcie realizowania Usługi; a także w sposób utrudniający lub uniemożliwiający pracę sorterów wykorzystywanych przez Operatora lub Podmioty współpracujące.

6. Operatorowi przysługuje prawo zastawu na Przesyłkach w celu zabezpieczenia roszczeń wynikających z tytułu świadczonych Usług oraz uzasadnionych, dodatkowych kosztów ich świadczenia, powstałych z

przyczyn leżących po stronie Nadawcy lub Adresata, na zasadach określonych w art. 31 ustawy Prawo pocztowe.

§ 9. ZASADY PRZYJMOWANIA I DORĘCZANIA PRZESYŁEK

1. Zlecenie realizacji Usługi jest możliwe za pośrednictwem:

- a. "Wysyłam z Allegro";
- b. aplikacji zewnętrznego integratora wykorzystującej integrację z API "Wysyłam z Allegro";
- c. własnej integracji Sprzedającego z API "Wysyłam z Allegro".

2. Przesyłkę można nadać w następujący sposób:

- a. w Punkcie Obsługi Klienta;
- b. w Automacie Paczkowym⁽⁵⁾;
- c. poprzez przekazanie Przesyłki przez Nadawcę Kurierowi w miejscu i terminie uzgodnionym przez Nadawcę i Operatora, w przypadku skorzystania z Usługi Dodatkowej "Podjazd kuriera" bądź Usługi obejmującej i zawierającej w cenie odbiór Przesyłki przez Kuriera.

3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 poniżej, warunkiem nadania Przesyłki jest poprawne zlecenie wykonania Usługi, a następnie umieszczenie prawidłowo wypełnionej Etykiety nadawczej, w trwały sposób na Przesyłce oraz przekazanie Przesyłki Kurierowi w miejscu i terminie uzgodnionym przez Nadawcę i Operatora, przekazanie jej Punkтови Obsługi Klienta lub zdeponowanie jej w Automacie Paczkowym.

4. Przesyłki zwracane przez Kupującego Sprzedającemu na podstawie Kodu Zwrotu Przesyłki w związku ze zwrotem Towaru, traktowane są jako nowe nadanie, w związku z czym nadawane są z wykorzystaniem nowej Etykiety nadawczej lub Skróconej Etykiety. Przesyłka zwracana przez Kupującego Sprzedającemu może być nadana w Punkcie Obsługi Klienta lub w Automacie Paczkowym. Personel Punktu Obsługi Klienta wprowadza Kod Zwrotu Przesyłki okazany przez Kupującego (Nadawcę), a następnie generuje i drukuje Etyketę nadawczą lub Skróconą Etyketę zawierającą wyłącznie Numer Przesyłki. Trwałego oznaczenia Przesyłki zwracanej Etyketą nadawczą lub Skróconą Etyketą dokonuje personel Punktu Obsługi Klienta. W przypadku Automatu Paczkowego Kod Zwrotu Przesyłki należy wprowadzić w aplikacji Automatu Paczkowego.

5. Poprawnie zaadresowana Przesyłka zawiera:

⁽⁵⁾ W przypadku Automatów Paczkowych DPD PickUp nadanie możliwe jest wyłącznie dla Przesyłek, o których mowa w §9 ust. 4 Regulaminu.

1) poprawne dane adresowe Nadawcy w zakresie obejmującym: imię i nazwisko, adres i dane kontaktowe Nadawcy (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy, miejscowość oraz nr telefonu i adres e-mail);

2) poprawne dane adresowe Adresata w zakresie obejmującym: imię i nazwisko, adres i dane kontaktowe Adresata (ulica, nr budynku/lokalu, kod pocztowy, miejscowość oraz nr telefonu i adres e-mail);

3) informacje dodatkowe dotyczące wymiarów, wagi oraz wartości Przesyłki.

6. Do zawarcia umowy świadczenia Usługi dochodzi w momencie nadania Przesyłki w sposób wskazany w ust. 2 powyżej.

7. Dowodem zawarcia umowy o świadczenie Usługi jest wydawane przez Operatora lub Podmiot współpracujący Potwierdzenie nadania.

8. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 i 10 poniżej, Operator dostarcza Przesyłki: a. do wybranego przez Kupującego (Adresata) w Allegro i wskazanego przez Sprzedającego (Nadawcę) Punktu Obsługi Klienta, gdzie Przesyłka może być bezpośrednio odebrana przez Odbiorcę, po zweryfikowaniu przez personel Punktu Obsługi Klienta ich tożsamości w sposób wskazany w ust. 12 poniżej albo b. do wybranego przez Kupującego (Adresata) w Allegro i wskazanego przez Sprzedającego (Nadawcę) Automatu Paczkowego, gdzie Przesyłka może być bezpośrednio odebrana przez Odbiorcę, po potwierdzeniu przez nich ich tożsamości w sposób wskazany w ust. 13 poniżej, albo c. do rąk Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu, pod adres uzgodniony z Operatorem przez Kupującego (Adresata) lub Sprzedającego (Nadawcę), po zweryfikowaniu przez Kuriera ich tożsamości w sposób wskazany w ust. 12 poniżej w zależności od wyboru dokonanego przez Kupującego (Adresata) oraz dostępnego pakietu metod dostaw, wybranego przez Sprzedającego (Nadawcę).

9. W stosunku do doręczeń wskazanych w ust. 8 lit. a) i c) powyżej, w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach, w szczególności w przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do wybranego przez Kupującego (Adresata) w Allegro i wskazanego przez Sprzedającego (Nadawcę) Punktu Obsługi Klienta, bądź do rąk Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu, pod wybrany przez Kupującego (Adresata) w Allegro i wskazany przez Sprzedającego (Nadawcę) adres, spowodowanej zdarzeniami Siły wyższej, bądź awariami lub innymi zdarzeniami pozostającymi poza kontrolą Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia Przesyłki w innym, pobliskim Punkcie Obsługi Klienta, o czym poinformuje Nadawcę i Adresata. Bez uszczerbku dla powyższego, Allegro może uzgodnić z Adresatem zmianę Punktu Obsługi Klienta (w tym również na Automat Paczkowy), w którym Przesyłka może zostać odebrana.

10. W stosunku do doręczeń wskazanych w ust. 8 lit. b) powyżej, w przypadku braku możliwości doręczenia Przesyłki do wybranego przez Kupującego (Adresata) w Allegro i wskazanego przez Sprzedającego (Nadawcę) Automatu Paczkowego (Automat docelowy), Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia Przesyłki w innym, pobliskim Automacie Paczkowym (Automat zastępczy) – zlokalizowanym w odległości nieprzekraczającej 3 km w linii prostej od Automatu docelowego, a w przypadku terenów wiejskich 6 km. O umieszczeniu Przesyłki w Automacie zastępczym, Operator

zawiadamia Adresata i Nadawcę z podaniem lokalizacji Automatu zastępczego, przyczyny umieszczenia Przesyłki w Automacie zastępczym i terminu, w którym Przesyłka może być podjęta z Automatu zastępczego ze skutkiem doręczenia. Przesyłka przechowywana jest w Automacie zastępczym przez okres nieprzekraczający 24 godzin od chwili umieszczenia jej w Automacie zastępczym, po czym Operator umieszcza ją w Automacie docelowym, z którego może być podjęta w okresie 48 godzin od chwili umieszczenia jej w Automacie docelowym a w wyjątkowych i uzasadnionych przypadkach, w szczególności w przypadku Siły wyższej, awarii lub innych zdarzeń pozostających poza kontrolą Operatora, Operator zastrzega sobie prawo do umieszczenia Przesyłki w innym, pobliskim Punkcie Obsługi Klienta, o czym poinformuje Nadawcę i Adresata. Bez uszczerbku dla powyższego, Allegro może uzgodnić z Adresatem zmianę Punktu Obsługi Klienta (w tym również na Automat Paczkowy) lub zmianę sposobu doręczenia.

11. Operator informuje Adresata o umieszczeniu Przesyłki w Punkcie Obsługi Klienta lub Automacie Paczkowym i możliwości dokonania jej odbioru za pośrednictwem wiadomości e-mail lub wiadomości SMS wysyłanej przez Operatora lub Podmiot Współpracujący na adres e-mail lub nr telefonu Adresata – wskazane na Etykiecie nadawczej, bądź powiadomienie w Aplikacji mobilnej Operatora, wskazując miejsce, w którym można odebrać Przesyłkę i termin, w którym powinna być odebrana.

12. Weryfikacja tożsamości Odbiorcy odbierającego Przesyłkę z Punktu Obsługi Klienta lub Przesyłkę kurierską następuje poprzez podanie przez niego Numeru Przesyłki oraz Kodu Odbioru Przesyłki. W przypadku, gdy powyższy sposób weryfikacji jest niemożliwy z przyczyn technicznych, weryfikacja następuje na podstawie okazanego dokumentu tożsamości Adresata.

13. Weryfikacja tożsamości Odbiorcy odbierającego Przesyłkę z Automatu Paczkowego następuje poprzez wprowadzenie przez niego w systemie Automatu Paczkowego numeru telefonu Adresata oraz Kodu Odbioru Przesyłki lub samego Kodu Odbioru Przesyłki; za pośrednictwem Aplikacji mobilnej Operatora lub za pośrednictwem kodu QR dostarczonego Adresatowi za pośrednictwem wiadomości tekstowej SMS lub wiadomości e-mail przesłanej na numer telefonu bądź adres e-mail wskazany przez Adresata.

14. Dowodem doręczenia Przesyłki Odbiorcy jest wydawane przez Operatora lub Podmiot współpracujący Potwierdzenie odbioru.

15. W przypadku niemożności doręczenia Przesyłki w sposób wskazany w ust. 8 lit. c) powyżej, w szczególności z powodu nieobecności Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu, Operator pozostawi Awizo informujące Adresata o tym, że Adresat może:

- 1) odebrać Przesyłkę w ciągu kolejnych 48 godzin we wskazanym przez Operatora miejscu, albo
- 2) uzgodnić z Operatorem ponowną, odpłatną zgodnie z Cennikiem próbę doręczenia Przesyłki do rąk Adresata.

16. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 9 i ust. 10 powyżej, okres przechowywania Przesyłki w Punkcie Obsługi Klienta lub w Automacie Paczkowym wynosi 48 godzin, licząc od chwili umieszczenia Przesyłki w Punkcie Obsługi Klienta lub Automacie Paczkowym. W przypadku Przesyłek przechowywanych w

Punkcie Obsługi Klienta do ww. okresu nie wlicza się niedziel i dni ustawowo wolnych od pracy. Po upływie wskazanego okresu w przypadku braku podjęcia Przesyłki przez Adresata, Przesyłka uznawana jest za nieodebraną, a Operator zwraca Przesyłkę Nadawcy. Operator może udostępnić Adresatowi możliwość przedłużenia czasu odbioru Przesyłki w wybranych Punktach Obsługi Klienta lub Automatach Paczkowych na warunkach określonych w odrębnym regulaminie.

17. Do przechowywania i odbioru Przesyłki awizowanej z Automatu Paczkowego lub Punktu Obsługi Klienta postanowienia ust. 9, ust. 11, ust. 12 i ust. 15 stosuje się odpowiednio.

18. Przesyłkę uważa się za utraconą, jeżeli doręczenie lub zawiadomienie o próbie jej doręczenia lub możliwości odebrania w Punkcie Obsługi Klienta lub Automacie Paczkowym nie nastąpiło w terminie 30 dni od dnia jej nadania.

19. Przesyłkę przechowywaną w Punkcie Obsługi Klienta można odebrać w godzinach jej funkcjonowania. Godziny otwarcia Punktów Obsługi Klienta znajdują się na stronie internetowej Operatora, pod adresem: <http://allegro.pl/kampania/allegro-delivery#kupujacy>.*

20. Usługę uważa się za wykonaną z chwilą doręczenia Przesyłki Odbiorcy, tj. wydania Przesyłki do rąk Adresata lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu przez Kuriera, albo odebrania Przesyłki przez Odbiorcę z Punktu Obsługi Klienta lub Automatu Paczkowego, bądź z upływem okresu przechowywania Przesyłki, o którym mowa w ust. 15 powyżej, w przypadku braku podjęcia Przesyłki w tym terminie przez Odbiorcę. Powyższe nie wyłącza zobowiązania Operatora do dokonania zwrotu Przesyłki, stosownie do właściwych postanowień niniejszego Regulaminu lub przepisów Prawa pocztowego.

21. W przypadku Przesyłek kurierskich, których rozmiar pozwala na ich doręczenie do Automatu Paczkowego lub Punktu Obsługi Klienta Operator może udostępnić Adresatowi możliwość przekierowania Przesyłki kurierskiej do wybranego Automatu Paczkowego lub Punktu Obsługi Klienta, w ramach istniejących możliwości operacyjnych, z zastrzeżeniem poniższych warunków:

- a. Adresat może zlecić przekierowanie jeden raz dla danej Przesyłki kurierskiej
- b. Przekierowanie jest możliwe wyłącznie dla Automatów Paczkowych oraz Punktów Obsługi Klienta obsługujących proces przekierowania oraz znajdujących się w obrębie tego samego oddziału realizującego doręczenie;
- c. Przesyłki kurierskie z Usługą Dodatkową Pobranie nie podlegają przekierowaniu;
- d. Przekierowanie jest dostępne od momentu nadania Przesyłki kurierskiej do momentu uzyskania statusu informującego o przekazaniu do doręczenia;
- e. Przekierowanie może zostać zlecone z Aplikacji mobilnej Allegro lub strony allegro.pl;
- f. Ust. 10 powyżej stosuje się odpowiednio;

g. W przypadku zlecenia przekierowania deklarowany czas doręczenia oraz gwarantowany czas doręczenia przesuwa się o 1 Dzień roboczy;

h. W przypadku, gdy po dokonaniu zlecenia przekierowania okaże się, że rozmiar lub waga Przesyłki kurierskiej nie pozwala na jej doręczenie do Automatu Paczkowego lub Punktu Obsługi Klienta, zlecenie przekierowania zostanie anulowane a Przesyłka będzie doręczana na adres, zgodnie z pierwotnie wskazanymi danymi Adresata.

§ 10. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUGI POBRANIE

1. W celu skorzystania z Usługi Dodatkowej Pobranie, Nadawca zobowiązany jest zlecić realizację Usługi, określić kwotę Pobrania i numer rachunku, na który ma być przekazana uiszczona przez Odbiorcę opłata za Przesyłkę pobraniową. Informacje o kwocie Pobrania umieszcza się na Etykiecie nadawczej. Usługa Dodatkowa Pobranie jest świadczona dla Przesyłek kurierskich oraz w Punktach Obsługi Klienta, o ile dany Punkt zapewnia taką możliwość.

2. Zlecając realizację Pobrania, Nadawca upoważnia Operatora do przyjęcia zapłaty od Odbiorcy w imieniu i na rachunek Nadawcy, co ma ten skutek, że uiszczenie przez Odbiorcę kwoty Przesyłki pobraniowej przedstawicielowi Operatora jest równoważne dokonaniu zapłaty przez Odbiorcę bezpośrednio Nadawcy i wygaśnięciu zobowiązania Odbiorcy względem Nadawcy bez względu na czas, miejsce i sposób zapłaty. Upoważnienie, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym, ma charakter nieodwołalny (Nadawca zrzeka się możliwości odwołania upoważnienia i nie wygasa ono z chwilą śmierci Nadawcy) i obejmuje również prawo do udzielenia przez Operatora dalszego upoważnienia dla podmiotów działających na zlecenie Operatora do wykonywania czynności z zakresu doręczenia i przyjęcia zapłaty od Odbiorcy ze skutkiem bezpośrednio wobec Nadawcy.

3. Z zastrzeżeniem postanowień ust. 4 poniżej, kwota Przesyłki pobraniowej jest uiszczana gotówką, BLIKIEM lub za pośrednictwem terminala płatniczego obsługującego karty płatnicze: VISA, VISA Electron, MasterCard, MasterCard Electronic, Maestro - stosownie do wyboru Odbiorcy.

4. Operator zastrzega sobie prawo do ograniczenia metod uiszczenia kwoty Przesyłki pobraniowej - wskazanych w ust. 3 powyżej do wyłącznie płatności gotówkowej, z uwagi na ograniczenia techniczne Operatora lub Podmiotu współpracującego, bądź zdarzenia pozostające poza kontrolą Operatora lub Podmiotu współpracującego, w szczególności spowodowane zdarzeniami Siły wyższej, bądź awariami.

5. W przypadku odmowy zapłaty kwoty Przesyłki pobraniowej przez Odbiorcę przesyłka nie jest mu przekazywana. Operator zachowuje wówczas prawo do wynagrodzenia od Nadawcy za realizację Usługi wraz z Usługą Dodatkową - Pobranie, jak za przesyłkę doręczoną i opłaconą przez Odbiorcę. O odmowie zapłaty kwoty Pobrania przez Odbiorcę Operator informuje Nadawcę w celu uzyskania od niego dalszych dyspozycji dotyczących Przesyłki pobraniowej.

6. Operator zobowiązuje się do przekazywania uiszczonej przez Odbiorcę kwoty Przesyłki pobraniowej najpóźniej w terminie 2 Dni roboczych od dnia doręczenia Przesyłki, na rachunek płatniczy wskazany przez Nadawcę za pośrednictwem operatora płatności Allegro Finance.

7. Maksymalna wysokość kwoty Pobrania nie może przekroczyć kwoty 6.000PLN, bądź równowartości tej kwoty uiszczanej w walucie innej niż PLN, przeliczanej na PLN według uśrednionego kursu wymiany wybranej waluty na PLN ustalanego przez Narodowy Bank Polski na dzień zlecenia realizacji Usługi Operatorowi a jeśli w tym dniu kurs nie jest publikowany – według ostatniego kursu.
8. Operator ponosi pełną odpowiedzialność wobec Nadawcy za działania i zaniechania Kurierów oraz Podmiotów współpracujących działających na zlecenie Operatora.
9. Odpowiedzialność Operatora za pobrane od Odbiorcy środki pieniężne w związku z realizacją Pobrania rozpoczyna się od chwili potwierdzenia przez Operatora pobrania tych środków poprzez wystawienie Potwierdzenia odbioru.
10. Operator nie odpowiada za szkody i skutki powstałe po stronie Nadawcy w wyniku podania przez Nadawcę nieprawidłowego numeru rachunku do przekazania uiszczonej przez Odbiorcę kwoty Przesyłki pobraniowej.
11. W przypadku wystąpienia przez Odbiorcę Przesyłki pobraniowej - dokonującego płatności instrumentem płatniczym - do wydawcy tego instrumentu z żądaniem zwrotu środków pieniężnych w ramach tzw. procedury chargeback lub podniesienia zarzutu transakcji nieautoryzowanej, względnie z innego tytułu, skutkującego zwrotem przez wydawcę instrumentu kwoty transakcji Nadawcy i żądaniem jej zwrotu od Operatora, Nadawca zobowiązany będzie pokryć wszelkie poniesione przez Operatora opłaty i wydatki wynikłe z tego tytułu.
12. Jeśli, niezależnie od przyczyny, w chwili pobrania upoważnienie udzielone przez Nadawcę nie jest skuteczne, Operator może odmówić wykonania Usługi Dodatkowej Pobranie.
13. Odbiorca może powołać się bezpośrednio wobec Nadawcy na skutki upoważnienia udzielonego przez Nadawcę Operatorowi na podstawie niniejszego Regulaminu.

§ 11. ZASADY DOTYCZĄCE OPAKOWANIA PRZESYŁKI

1. Za zastosowanie opakowania Przesyłki odpowiedniego do jej zawartości odpowiada Nadawca.
2. Nadawca zobowiązany jest do właściwego opakowania Przesyłki, a także nadania jej w stanie umożliwiającym jej prawidłowe przemieszczenie, presortowanie i doręczenie, zapewniający przy tym, że nie uszkodzi ona innych Przesyłek.
3. Opakowanie Przesyłki w szczególności powinno:
 - 1) być odpowiednio zamknięte, w sposób uniemożliwiający osobom niepowołanym dostęp do zawartości Przesyłki;
 - 2) być odpowiednio wytrzymałe i dostosowane do wagi i zawartości Przesyłki, zapewniając sztywność konstrukcji oraz odporność na nacisk;

3) posiadać odpowiednie wypełnienie wnętrza dostosowane do zawartości, które uniemożliwia przesuwanie się towaru wewnątrz opakowania;

4) być wolne od starych etykiet nadawczych, oznaczeń logistycznych, naklejek adresowych lub kodów kreskowych z poprzednich wysyłek.

4. Po zastosowaniu opakowania Przesyłka powinna mieć kształt prostopadłościanu. Nadawanie Przesyłek o niestandardowym, bądź nieregularnym kształcie uniemożliwiającym stabilne ułożenie na płaskiej powierzchni (w tym Przesyłek o kształcie cylindrycznym, takim jak: beczki, bębny, wiadra, puszki; oraz o kształcie okrągłym, owalnym, takim jak: koła bądź opony), składających się z dwóch lub więcej odrębnych części połączonych w jedną całość, a także Przesyłek których sposób pakowania uniemożliwia lub utrudnia automatyczne sortowanie (np. materiał z gumy, pianka, folia bąbelkowa, odstające elementy m.in. folii stretch); Przesyłek, których rozkład ciężaru jest nierównomierny, zawierających towary zapakowane w sposób wrażliwy na uszkodzenia, bez odpowiedniego wypełnienia, w opakowaniu niedostosowanym do wagi lub wymagające transportu w pionie, a także Przesyłek z wystającymi elementami i opakowanych w zewnętrzne kontenery wysyłkowe wykonane z metalu lub drewna może wiązać się z naliczeniem dodatkowych opłat.

5. W sytuacji, w której zawartość lub wadliwe opakowanie Przesyłki doprowadziły do:

1) uszczerbku na zdrowiu członka personelu Operatora lub Podmiotu współpracującego lub przerwania wykonywanej przez niego pracy celem udzielenia mu niezbędnej pomocy medycznej;

2) zniszczenia lub uszkodzenia jakiegokolwiek mienia Operatora lub Podmiotu współpracującego;

3) zniszczenia lub uszkodzenia innych Przesyłek;

4) zaistnienia uzasadnionej konieczności ewakuacji personelu Operatora lub Podmiotu współpracującego z budynku lub pomieszczenia, w którym przechowywana była Przesyłka lub konieczność trwałego lub czasowego wyłączenia z eksploatacji środków transportowych (w tym pojazdów) przewożących Przesyłkę oraz narzędzi służących do przewożenia, doręczania lub magazynowania tej Przesyłki;

5) zaistnienia uzasadnionej konieczności wstrzymania prac operacyjnych lub zabezpieczenia mienia Operatora, konieczności użycia specjalistycznych środków przeznaczonych do likwidacji zawartości Przesyłki lub wezwania odpowiednich służb w celu identyfikacji; w tym w szczególności posiadających specjalistyczne narzędzia przeznaczone do likwidacji, utylizacji lub zabezpieczania Przesyłki w sytuacji, w której zabezpieczenie to jest niezbędne dla dalszej pracy personelu Operatora lub Podmiotu współpracującego przy czynnościach przemieszczania, przewożenia, sortowania oraz doręczania Przesyłki; Operator może nałożyć na Nadawcę niebędącego Konsumentem karę umowną, odpowiednio w wysokości 100,00 zł (słownie: sto złotych) za pierwszą Przesyłkę, która doprowadziła do zaistnienia zdarzeń wskazanych w pkt 1) - 5) powyżej oraz w wysokości 1000,00 zł (słownie: tysiąc złotych) za każdą kolejną Przesyłkę, która doprowadziła do zaistnienia zdarzeń wskazanych w pkt 1) - 5) powyżej, oraz obciążyć Nadawcę obowiązkiem pokrycia wszelkich przedłożonych mu przez Operatora kosztów powstałych w związku z koniecznością zabezpieczenia oraz likwidacji Przesyłki. Zastrzeżenie powyższych

kar umownych nie wyłącza uprawnienia do dochodzenia przez Operatora lub Podmiot współpracujący odszkodowania za szkody przenoszące zastrzeżoną karę umowną na zasadach ogólnych.

6. Niezależnie od postanowień ust. 5 powyżej, każdy Nadawca zobowiązany jest pokryć szkody wyrządzone Operatorowi lub Podmiotowi współpracującemu wskutek niewłaściwego opakowania Przesyłki lub w związku z jej niedopuszczalną zawartością, w szczególności jeżeli następstwem niewłaściwego opakowania Przesyłki lub jej niedopuszczalnej zawartości było przynajmniej jedno ze zdarzeń, o których mowa w ust. 5 pkt 1) - 5) powyżej. Nadawca ponosi odpowiedzialność za powyższe szkody na zasadach ogólnych.

§ 12. ZWROTY PRZESYŁEK

1. Przesyłki nieodebrane w terminie wskazanym w niniejszym Regulaminie, jak i Przesyłki, których odebrania Odbiorca w wyraźny sposób odmówił, podlegają zwrotowi do Nadawcy.

2. Zwroty Przesyłek, o których mowa w § 9 ust. 4 niniejszego Regulaminu (tzw. zwroty konsumenckie), dokonywane przez Kupującego Sprzedającemu z wykorzystaniem Kodu Zwrotu Przesyłki w związku ze zwrotem Towaru są nieodpłatne.

3. Operator realizuje zwroty Przesyłek, o których mowa w ust. 1 i ust. 2 powyżej, bezpośrednio pod adres Adresata (dotychczasowego Nadawcy), do rąk Adresata (dotychczasowego Nadawcy) lub osoby uprawnionej do odbioru Przesyłki w jego imieniu.

4. Operator podejmie co najmniej jedną próbę realizacji zwrotu Przesyłki w sposób wskazany w ust. 3 powyżej. W przypadku ich niepowodzenia, Przesyłka zostanie uznana za Przesyłkę niedoręczalną.

§ 13. ZASADY POSTĘPOWANIA Z PRZESYŁKAMI NIEDORĘCZALNYMI

1. Przesyłka niedoręczalna może zostać otwarta przez Operatora w celu uzyskania danych umożliwiających jej doręczenie lub zwrócenie Nadawcy.

2. Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej następuje niezwłocznie.

3. Otwarcie Przesyłek niedoręczalnych dokonywane jest w siedzibie Operatora lub magazynie przesyłek niedoręczalnych Operatora.

4. Otwarcia Przesyłki niedoręczalnej dokonuje komisja w składzie co najmniej 3 osób, powołana spośród pracowników Operatora.

5. Otwarcie Przesyłki niedoręczalnej dokonywane jest w sposób zapewniający jak najmniejsze uszkodzenie jej opakowania.

6. Po otwarciu Przesyłki niedoręczalnej komisja dokonuje sprawdzenia, czy na wewnętrznej stronie opakowania nie zostało umieszczone oznaczenie Adresata lub Nadawcy oraz ich adresy, a w przypadku ich braku komisja dokonuje oględzin zawartości Przesyłki.

7. W przypadku ustalenia przez komisję w trakcie czynności, o których mowa w ust. 6 powyżej, danych umożliwiających doręczenie lub zwrot Przesyłki, Przesyłka ta po odpowiednim zabezpieczeniu i umieszczeniu adnotacji na opakowaniu o komisyjnym jej otwarciu jest doręczana Adresatowi albo zwracana Nadawcy.

8. W przypadku, gdy otwarcie Przesyłki niedoręczalnej nie umożliwi jej doręczenia albo zwrócenia Nadawcy albo gdy Nadawca odmówi przyjęcia zwróconej Przesyłki stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego.

§ 14. ZASADY I WARUNKI ODPOWIEDZIALNOŚCI OPERATORA

1. Do odpowiedzialności Operatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi stosuje się przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (dalej: "Kodeks cywilny"), jeżeli poniższe postanowienia Regulaminu wynikające z Prawa pocztowego nie stanowią inaczej.

2. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie nastąpiło:

1) wskutek siły wyższej;

2) z przyczyn występujących po stronie Nadawcy lub Adresata, niewywołanych winą Operatora;

3) z powodu naruszenia przez Nadawcę lub Adresata przepisów Prawa pocztowego albo postanowień niniejszego Regulaminu;

4) z powodu właściwości Przesyłki (w tym jej zawartości lub opakowania).

3. Operator powołując się na jedną z przyczyn wskazanych w ust. 2 powyżej, przedstawia dowód jej wystąpienia.

4. Operator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi w zakresie określonym w Prawie pocztowym i niniejszym Regulaminie, chyba że niewykonanie lub nienależyte jej wykonanie:

1) jest następstwem czynu niedozwolonego,

2) nastąpiło z winy umyślnej Operatora,

3) jest wynikiem rażącego niedbalstwa Operatora.

5. W sytuacjach określonych w ust. 4 powyżej Operator ponosi odpowiedzialność na zasadach ogólnych zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego.

6. Usługę uważa się za niewykonaną w przypadku utraty Przesyłki, np. w wyniku jej całkowitego zniszczenia lub całkowitego ubytku jej zawartości, a także w wyniku utracenia Przesyłki przez Operatora.

7. Usługę pocztową uważa się za nienależycie wykonaną w szczególności w przypadku:

- 1) częściowego uszkodzenia lub częściowego ubytku zawartości Przesyłki;
 - 2) opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia Przesyłki;
 - 3) wykonania Usługi niezgodnie z Umową o świadczenie Usługi lub przepisami Prawa pocztowego.
8. Roszczenie z tytułu nienależytego wykonania Usługi wygasa wskutek przyjęcia Przesyłki bez zastrzeżeń, chyba że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki nie dające się z zewnątrz zauważyć uprawniony stwierdził po przyjęciu Przesyłki i nie później niż po upływie 7 dni od przyjęcia Przesyłki zgłosił Operatorowi roszczenie z tego tytułu oraz udowodnił, że ubytki lub uszkodzenia Przesyłki powstały w czasie między przyjęciem Przesyłki przez Operatora w celu wykonania Usługi a jej doręczeniem Odbiorcy.
9. Z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi uprawnionemu przysługuje odszkodowanie:
- 1) za utratę, ubytek lub uszkodzenie Przesyłki – w wysokości nie wyższej niż zwykła wartość utraconych lub uszkodzonych rzeczy;
 - 2) za opóźnienie w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia – w wysokości nieprzekraczającej dwukrotności opłaty za Usługę.

§ 15. REKLAMACJE

1. W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi przez Operatora prawo wniesienia reklamacji przysługuje:

- 1) Nadawcy albo;
- 2) Adresatowi - w przypadku gdy Nadawca zrzeknie się na jego rzecz prawa dochodzenia roszczeń albo gdy Przesyłka została doręczona Adresatowi.

2. Nadawca albo Adresat mogą zgłosić reklamację elektronicznie pod adresem: <https://allegro.pl/pomoc/last-mile/zloz-reklamacje>, a także w inny sposób przewidziany przepisami Prawa pocztowego. W przypadku reklamacji składanej w formie elektronicznej stosowane jest uwierzytelnienie poprzez zalogowanie na konto użytkownika Allegro lub weryfikacja danych dotyczących Przesyłki będącej przedmiotem reklamacji.

3. Wniesienie reklamacji drogą elektroniczną, o której mowa w ust. 2 powyżej, ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza zgodę na doręczanie dalszych pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.

4. Reklamację można wnieść:

a. z tytułu ubytku lub uszkodzenia Przesyłki:

- i. bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki uszkodzonej lub z ubytkiem zawartości, jeżeli został sporządzony Protokół szkody;,,
- ii. po przyjęciu Przesyłki, jeżeli bezpośrednio przy przyjęciu zostało złożone pisemne oświadczenie o stwierdzeniu ubytków lub uszkodzeń Przesyłki albo został sporządzony Protokół szkody;
- iii. w terminie, o którym mowa w § 14 ust. 8 niniejszego Regulaminu - w przypadku uszkodzeń i ubytków nie dających się zauważyć z zewnątrz, stwierdzonych po przyjęciu Przesyłki;

b. z tytułu utraty Przesyłki - w dniu następnym po upływie terminu wskazanego w § 9 ust. 18 niniejszego Regulaminu;

c. z tytułu opóźnienia w doręczeniu Przesyłki w stosunku do gwarantowanego terminu doręczenia - po upływie tego terminu.

5. Reklamacja może zostać wniesiona nie później niż w terminie 12 miesięcy od dnia nadania Przesyłki. Reklamację zgłoszoną po upływie terminu wskazanego w zdaniu poprzedzającym, pozostawia się bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie informuje wnoszącego reklamację.

6. Reklamacja zawiera:

- 1) imię i nazwisko, adres zamieszkania lub inne dane kontaktowe (nr telefonu oraz adres e-mail); Nadawcy lub Adresata wnoszącego reklamację, zwanego dalej "reklamującym";
- 2) przedmiot reklamacji;
- 3) datę i miejsce nadania Przesyłki;
- 4) Numer Przesyłki;
- 5) uzasadnienie reklamacji;
- 6) kwotę odszkodowania - w przypadku gdy reklamujący żąda odszkodowania;
- 7) podpis reklamującego - w przypadku reklamacji wnoszonej w postaci pisemnej;
- 8) datę sporządzenia reklamacji;
- 9) wykaz załączonych dokumentów;
- 10) numer rachunku bankowego do wypłaty ewentualnego odszkodowania.

7. W przypadku złożenia reklamacji w formie pisemnej reklamujący dołącza:

- 1) przytoczenie okoliczności potwierdzających nadanie lub doręczenie Przesyłki;

2) oświadczenie Nadawcy o zrzeczeniu się prawa do dochodzenia roszczeń – w przypadku, o którym mowa w ust. 1 pkt 2 powyżej;

3) kopię Protokołu szkody sporządzonego przez Operatora bezpośrednio przy przyjęciu uszkodzonej Przesyłki lub stwierdzonych ubytkach jej zawartości - w przypadku przyjęcia Przesyłki przez Odbiorcę, albo oświadczenie o stwierdzonych ubytkach lub uszkodzeniach Przesyłki złożone przez Odbiorcę bezpośrednio przy przyjęciu Przesyłki;

4) oświadczenie o stwierdzeniu niewidocznych ubytków lub uszkodzeń Przesyłki, wraz ze wskazaniem okoliczności bądź dowodów potwierdzających zaistnienie okoliczności warunkujących dochodzenie odszkodowania, o których mowa w § 14 ust. 8 niniejszego Regulaminu;

5) dokumenty potwierdzające nienależyte wykonanie usługi doręczenia Przesyłki – do wglądu;

6) opakowanie uszkodzonej Przesyłki, jeżeli Operator tego zażąda.

8. Do reklamacji wniesionej za pomocą środków komunikacji elektronicznej należy dołączyć skany dokumentów, o których mowa w ust. 7 powyżej oraz fotografie uszkodzonej Przesyłki zamiast opakowania uszkodzonej Przesyłki - jeżeli Operator tego zażąda. Jeżeli jest to niezbędne dla prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator może zażądać przekazania mu oryginałów tych dokumentów.

9. Oryginały dokumentów są zwracane wnoszącemu reklamację, za pokwitowaniem, w każdej chwili na jego wniosek. W przypadku braku wniosku Operator zwraca je najpóźniej po zakończeniu postępowania reklamacyjnego.

10. Operator niezwłocznie potwierdza przyjęcie reklamacji wraz z załączonymi do niej dokumentami. Potwierdzenie przyjęcia reklamacji może być dokonane za pośrednictwem wiadomości e-mail wysłanej przez Operatora lub Podmiot współpracujący na adres e-mail reklamującego, albo w inny sposób przewidziany przepisami Prawa pocztowego.

11. W przypadku stwierdzenia przez Operatora niespełniania przez reklamację wymogów, o których mowa w ust. 6, 7 i 8 powyżej, gdy ich spełnienie jest konieczne do prawidłowego rozpatrzenia reklamacji, Operator wezwie reklamującego do usunięcia braków w terminie 7 dni od dnia doręczenia wezwania. Termin ten nie wlicza się do terminu rozpatrzenia reklamacji.

12. Operator rozpatruje reklamację niezwłocznie i udziela odpowiedzi na reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania reklamacji, przy czym okres oczekiwania na uzupełnienie braków reklamacji, stosownie do ust. 11 powyżej, nie wlicza się do terminu rozpatrywania reklamacji.

13. Termin wskazany w ust. 12 powyżej uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie wysłał odpowiedź na reklamację.

14. Odpowiedź na reklamację zawiera:

1) nazwę Operatora,

2) powołanie podstawy prawnej,

3) rozstrzygnięcie o uznaniu lub odmowie uznania reklamacji - w całości lub w części; oraz uzasadnienie faktyczne i prawne - w przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części,

4) w przypadku przyznania odszkodowania lub zwrotu należności za Usługę – uznaną kwotę odszkodowania lub zwrotu należności za Usługę oraz informację o terminie i sposobie jej wypłaty,

5) imię, nazwisko i stanowisko służbowe pracownika Operatora, upoważnionego do udzielenia odpowiedzi na reklamację,

6) pouczenie o możliwości odwołania się oraz wskazanie sposobu w jaki można złożyć odwołanie, a także informację o możliwości wcześniejszego, tj. przed wyczerpaniem drogi reklamacyjnej, dochodzenia roszczeń wynikających z niewykonania lub nienależytego wykonania Usługi w postępowaniu:

a. sądowym, albo

b. w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

15. W przypadku odmowy uznania reklamacji w całości lub w części reklamujący może wnieść odwołanie w terminie 14 dni od dnia doręczenia odpowiedzi na reklamację.

16. W przypadku złożenia odwołania od rozstrzygnięcia w sprawie reklamacji po upływie wyznaczonego terminu pozostawia się je bez rozpoznania, o czym Operator niezwłocznie powiadamia reklamującego.

17. Operator rozpatruje odwołanie niezwłocznie i informuje reklamującego o wyniku rozpatrzenia odwołania w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia otrzymania odwołania.

18. Informacja o wyniku rozpatrzenia odwołania powinna zawierać pouczenie o wyczerpaniu drogi postępowania reklamacyjnego i o prawie do dochodzenia roszczeń określonych w ustawie w postępowaniu:

a. sądowym, albo

b. w sprawie pozasądowego rozwiązywania sporów konsumenckich przed Prezesem Urzędu Komunikacji Elektronicznej.

19. Termin wskazany w ust. 17 powyżej uważa się za zachowany, jeżeli Operator w tym terminie nadał (wysłał) odpowiedź na odwołanie. W przypadku wniesienia odwołania drogą elektroniczną ze wskazaniem adresu poczty elektronicznej przez reklamującego właściwego dla odpowiedzi, oznacza to zgodę na doręczanie dalszych pism dot. reklamacji drogą elektroniczną na wskazany adres poczty elektronicznej.

20. Nieudzielenie przez Operatora odpowiedzi na reklamację w terminie, o którym mowa w ust. 12 powyżej lub na odwołanie od reklamacji w terminie, o którym mowa w ust. 17 powyżej, skutkuje uznaniem reklamacji.

21. W przypadku uznania reklamacji, w której reklamujący dochodził odszkodowania, Operator wypłaca należne odszkodowanie w terminie 30 dni od uznania reklamacji.

22. W przypadku wyczerpania drogi postępowania reklamacyjnego konsument może skorzystać z pozasądowej możliwości rozwiązywania sporów drogą elektroniczną za pośrednictwem internetowej platformy ODR dostępnej pod adresem: <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>, umożliwiającej dochodzenie roszczeń związanych z Usługą. W sprawach dotyczących składania reklamacji na niewykonanie lub nienależyte wykonanie Usługi, nieuregulowanych w niniejszym paragrafie, stosuje się odpowiednio przepisy Prawa pocztowego i rozporządzenia Ministra Administracji i Cyfryzacji z dnia 26 listopada 2013 r. w sprawie reklamacji usługi pocztowej.

§ 16. DANE OSOBOWE

1. Operator przetwarza dane osobowe stosownie do Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (zwane dalej: „RODO”) oraz ustawy z dnia 10 maja 2018 roku o ochronie danych osobowych.

2. Administratorem danych osobowych Nadawcy i Adresata, będących osobami fizycznymi jest Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000635012, kapitał zakładowy: 40.000.000 złotych, NIP: 525-26-74-798, REGON: 365331553.

3. Operator pozyskał, niezbędne do wypełnienia celów przetwarzania, dane osobowe Adresata i Nadawcy:

1) od Adresata,

2) od Nadawcy,

3) od podmiotów z którymi współpracuje oraz mających w udostępnieniu danych osobowych interes prawny lub faktyczny,

4) we własnym zakresie, np. z dokumentów związanych z wykonywaniem obowiązków przewidzianych w ustawie z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu, w tym dotyczących stosowania krajowych i międzynarodowych środków ograniczających.

4. W celu świadczenia Usługi Operator przetwarza tylko takie dane osobowe Nadawcy i Odbiorcy, które są niezbędne do jej realizacji, np:

1) dane identyfikacyjne (np. imię, nazwisko, nazwa firmy, nazwa Użytkownika Allegro),

2) dane teleadresowe (np. adres pocztowy w tym adres do przekierowania/zwrotu przesyłki, numer telefonu, adres e-mail),

3) dane związane z realizacją usługi (np. numery i kody Przesyłki, dane osobowe pozyskane w wyniku otwarcia Przesyłki niedoręczalnej),

4) dane wymagane do złożenia reklamacji wymienione w §14 Regulaminu oraz wytworzone w toku świadczenia usługi (np. przekazane w trakcie reklamacji),

5) informacje ujawnione w dokumentach związanych z wykonywaniem obowiązków dotyczących przeciwdziałania praniu pieniędzy, finansowaniu terroryzmu oraz dotyczących stosowania krajowych i międzynarodowych środków ograniczających.

5. Przetwarzanie danych osobowych w omówionym zakresie jest niezbędne do realizacji Usługi świadczonej przez Operatora. Podanie danych osobowych, w zakresie w jakim Operator tego wymaga, jest warunkiem zawarcia umowy o świadczenie Usługi.

6. W związku ze świadczeniem Usługi Operator będzie przetwarzał dane osobowe wyłącznie w celach:

1) realizacji umowy, której przedmiotem jest zamówiona przez Nadawcę Usługa (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);

2) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Operatorze na podstawie ustawy Prawo pocztowe (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

3) wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Operatorze na podstawie ustawy z dnia 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (art. 6 ust. 1 lit. c RODO);

4) dochodzenia roszczeń lub obrony przed nimi w związku z realizacją umowy, której przedmiotem jest zamówiona przez Nadawcę Usługa (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO - uzasadniony interes Operatora polega na obronie swoich interesów gospodarczych);

5) windykacji należności (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO - uzasadniony interes Operatora polega na obronie swoich interesów gospodarczych);

6) organizacji realizacji Usługi, w szczególności realizacji umów z podwykonawcami i innymi podmiotami współpracującymi w zakresie realizacji Usługi (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO - uzasadniony interes Operatora polega na realizacji postanowień umów zawartych z podmiotami uczestniczącymi w realizacji Usługi).

7. Nadawca i Adresat, którzy są osobami fizycznymi, mają prawo do żądania od Operatora dostępu do swoich danych osobowych i uzyskania ich kopii, prawo do ich sprostowania, usunięcia, lub ograniczenia przetwarzania, prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do przenoszenia swoich danych osobowych oraz wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdzie:

- 1) prawo dostępu do danych osobowych umożliwia uzyskanie od Operatora informacji o przetwarzaniu danych osobowych przez Operatora, w tym przede wszystkim o celach i podstawach prawnych przetwarzania, zakresie posiadanych danych, podmiotach, którym dane są ujawniane oraz planowanym terminie usunięcia danych;
- 2) prawo do uzyskania kopii danych osobowych pozwala uzyskać kopię danych osobowych, które przetwarzane są przez Operatora;
- 3) prawo do sprostowania danych osobowych umożliwia korektę ewentualnych niezgodności lub błędów przetwarzanych danych osobowych oraz uzupełnienie ich gdy są niekompletne;
- 4) prawo do usunięcia danych osobowych pozwala na ich usunięcie, gdy nie są już niezbędne do celów, dla których zostały zebrane lub w inny sposób przetwarzane przez Operatora;
- 5) prawo do ograniczenia przetwarzania danych osobowych pozwala ograniczyć ich przetwarzanie w następujących przypadkach:
 - a) gdy osoba, której dane dotyczą, kwestionuje prawidłowość danych osobowych;
 - b) przetwarzanie jest niezgodne z prawem, a osoba, której dane dotyczą, sprzeciwia się usunięciu danych osobowych, żądając w zamian ograniczenia ich wykorzystywania;
 - c) Operator nie potrzebuje już danych osobowych do celów przetwarzania, ale są one potrzebne osobie, której dane dotyczą, do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń;
 - d) osoba, której dane dotyczą, wniosła sprzeciw na mocy art. 21 ust. 1 RODO wobec ich przetwarzania – do czasu stwierdzenia, czy prawnie uzasadnione podstawy po stronie Operatora są nadrzędne wobec podstaw sprzeciwu osoby, której dane dotyczą;
- 6) z prawa sprzeciwu wobec innych celów przetwarzania danych osobowych można skorzystać w każdym momencie, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją osoby wnoszącej sprzeciw, jeśli dane osobowe przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu Operatora. Sprzeciw w tym zakresie powinien zawierać uzasadnienie.
8. Dane osobowe przetwarzane w celu wykonania obowiązków związanych z przeciwdziałaniem praniu pieniędzy oraz stosowaniem krajowych i międzynarodowych środków ograniczających będą przetwarzane przez okres 5 lat od dnia wykonania ostatniej analizy przewidzianej w przepisach o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy, z wyjątkiem przypadków, w których organ nadzoru poleci dłuższe przechowywanie danych osobowych.
9. Dla pozostałych celów dane osobowe Nadawcy i Adresata będą przetwarzane przez okres realizacji Usługi oraz przez okres niezbędny do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), okres ten nie będzie dłuższy niż 18 miesięcy od zakończenia realizacji Usługi.

10. W szczególnych przypadkach, jeżeli będzie istniała taka konieczność, dane osobowe mogą być przetwarzane do momentu definitywnego zakończenia postępowań cywilnych, egzekucyjnych, administracyjnych lub karnych wymagających przetwarzania danych osobowych.

11. Operator oświadcza, że dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa.

12. Operator może powierzyć przetwarzanie danych osobowych Nadawcy i Adresata dostawcom usług lub produktów działającym na jego rzecz, w szczególności podmiotom świadczącym usługi przemieszczania, sortowania i doręczania Przesyłek oraz usługi IT, prawne i administracyjne, zgodnie z zawartymi z takimi podmiotami umowami powierzenia przetwarzania danych osobowych. Operator wymaga od tych dostawców zgodnego z przepisami prawa, wysokiego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Nadawcy i Adresata przetwarzanych przez tych dostawców w imieniu Operatora.

13. W związku z przemieszczaniem, sortowaniem i doręczaniem Przesyłek Operator może także posługiwać się Podmiotami współpracującymi bądź osobami lub przedsiębiorcami współpracującymi, którzy w zakresie realizowanych przez siebie czynności mogą działać jako niezależni administratorzy danych osobowych. Operator może udostępnić dane osobowe Nadawcy lub Adresata takim podmiotom w celu zrealizowania ich zobowiązań wobec Operatora wynikających z zawartych umów. Operator wymaga od tych dostawców zgodnego z przepisami prawa, wysokiego stopnia ochrony prywatności i bezpieczeństwa danych osobowych Nadawcy i Adresata przetwarzanych przez te podmioty.

14. Dane osobowe Nadawców i Adresatów mogą być przekazywane przez Operatora poza Europejski Obszar Gospodarczy m.in. do:

1) SFDC UK, Ltd (SalesForce) z siedzibą w Londynie, w Wielkiej Brytanii, w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych Osobowych oferowanych przez ten podmiot, mających na celu zapewnienie świadczenia usług przez Spółkę oferowanych przez Operatora;

2) Regulatory DataCorp Limited z siedzibą w Londynie w Wielkiej Brytanii, w związku z korzystaniem usług wspomagających analizy pod kątem przeciwdziałania praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu. 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 Operatora są m.in.:

1) Google Cloud Poland sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie, w Polsce, w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych Osobowych oferowanych przez ten podmiot, realizowanych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym, mających na celu zapewnienie świadczenia usług przez Operatora;

2) SFDC Ireland, Ltd (SalesForce) z siedzibą w Dublinie, w Irlandii, w związku z korzystaniem z usług przetwarzania Danych oferowanych przez ten podmiot, mających na celu zapewnienie świadczenia usług przez Operatora.

Operator działa zawsze w oparciu o mechanizmy zapewniające odpowiedni stopień ochrony, m.in. poprzez stosowanie standardowych klauzul umownych dotyczących przekazywania Danych Osobowych podmiotom przetwarzającym Dane Osobowe mającym siedzibę w krajach trzecich, zatwierdzonych przez Komisję Europejską. Kopie takich klauzul można uzyskać od Spółki zwracając się na adres: iod@allegro.pl lub iod@allegro.cz (dedykowany do obsługi w języku czeskim), lub iod@allegro.sk (dedykowany do obsługi w języku słowackim) lub iod@allegro.hu (dedykowany do obsługi w języku węgierskim).

15. Korzystanie z Usług może wiązać się z przekazywaniem danych osobowych Nadawców lub Adresatów poza terytorium Europejskiego Obszaru Gospodarczego przez Podmioty współpracujące bądź osoby lub przedsiębiorców współpracujących, w zakresie w jakim działają oni jako niezależni administratorzy danych osobowych na zasadach, o których mowa w ust. 12 powyżej.

16. Operator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail:

1) iod@allegro.pl lub iod@allegro.cz (dedykowany do obsługi w języku czeskim), lub iod@allegro.sk (dedykowany do obsługi w języku słowackim) lub iod@allegro.hu (dedykowany do obsługi w języku węgierskim);

2) pisemnie na adres: Inspektor Ochrony Danych Allegro sp. z o.o., ul. Wierzbicice 1B, 61-569 Poznań, w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych.

§ 17. PRAWO KONSUMENTA DO ODSZTĄPIENIA OD UMOWY

1. Nadawca będący Konsumentem może odstąpić od Umowy o wykonanie Usługi bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, chyba, że Operator wykonał w pełni Usługę na jego zlecenie.

2. Nadawca odstępuje od umowy:

1) za pomocą elektronicznego formularza kontaktowego dostępnego pod adresem: <https://allegro.pl/pomoc/kontakt>, informując o odstąpieniu od Umowy i podając swoje imię, nazwisko, adres oraz Numer Przesyłki i nr konta bankowego do zwrotu środków albo

2) wysyłając na adres Operatora podpisane oświadczenie o odstąpieniu, którego wzór stanowi Załącznik 2.

§ 18. POSTANOWIENIA KOŃCOWE

1. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym Regulaminie stosuje się przepisy powszechnie obowiązującego prawa polskiego, w szczególności Prawa pocztowego oraz przepisy Kodeksu cywilnego.

2. Regulamin w niniejszej wersji obowiązuje od dnia 16.10.2025 r.

Załącznik nr 1 - Cennik usług Allegro Delivery

a. Opłaty za Usługi, Usługi Dodatkowe i opłaty dodatkowe zostaną doliczone do rachunku Nadawcy w miesiącu, w którym nastąpiła realizacja danej Usługi lub w kolejnych miesiącach po jej realizacji. Operator zastrzega sobie prawo naliczenia opłat w późniejszym terminie w sytuacji późniejszego powzięcia informacji o podstawie do ich naliczenia.

Tabela 1. Opłaty podstawowe naliczane do każdej Przesyłki

	Allegro Smart! - opłata za każdą Przesyłkę w zależności od kwoty zamówienia brutto					Poza Allegro Smart!
Usługa <i>Kod usługi</i>	Kwota zamówienia: 30–44,99 zł	Kwota zamówienia: 45–64,99 zł	Kwota zamówienia: 65–99,99 zł	Kwota zamówienia: 100–149,99 zł	Kwota zamówienia: od 150 zł	Niezależnie od kwoty zamówienia
Automaty paczkowe i punkty odbioru <i>AD_OOH</i>	0,80 netto 0,99 brutto	1,62 netto 1,99 brutto	3,00 netto 3,69 brutto	5,03 netto 6,19 brutto	6,50 netto 7,99 brutto	8,53 netto 10,49 brutto
Dostawa do drzwi (kurier) <i>AD_COURIER</i>	1,46 netto 1,79 brutto	3,00 netto 3,69 brutto	4,54 netto 5,59 brutto	7,31 netto 8,99 brutto	9,18 netto 11,29 brutto	12,19 netto 14,99 brutto

b. Usługi Dostawy mają zdefiniowane standardowe wagi, wymiary i sposób pakowania. Nadanie Przesyłki przekraczającej wskazaną w Tabeli 2 wagę lub wymiary lub spakowanie Przesyłki w sposób niezgodny z postanowieniami niniejszego Regulaminu bądź Cennika, może wiązać się z naliczeniem opłaty za Przesyłkę niestandardową. Pełna definicja Przesyłki niestandardowej znajduje się poniżej.

c. Za **Przesyłkę standardową** uważa się Przesyłkę:

- O kształcie regularnego prostopadłościanu;
- Zawierającą towar zapakowany w sposób umożliwiający sortowanie automatyczne;
- Której zawartość została zabezpieczona w sposób, który uniemożliwia przesuwanie się wewnątrz opakowania, np. wypełnieniami takimi jak styropian, tektury, poduszki, pianki, folie bąbelkowe lub umieszczona w oddzielnych komorach;
- O maksymalnej wadze i wymiarach nieprzekraczających wartości znajdujących się w poniższej Tabeli 2.

Tabela 2. Wagi i wymiary Przesyłek standardowych dla poszczególnych Usług

Usługa	Waga i wymiary Przesyłki standardowej
Automaty paczkowe i punkty odbioru	
Allegro One Box, Allegro One Box - Dostawa Dzisiaj, Allegro One Punkt, Allegro Automat Orlen Paczka, Allegro Odbiór w Punkcie Orlen Paczka, Allegro Automat DHL BOX 24/7, Allegro Odbiór w Punkcie DHL, Allegro Odbiór w Punkcie DPD Pickup	Przesyłka do 20 kg wagi rzeczywistej lub wymiarowej. Maksymalne wymiary Przesyłki (cm) wraz z opakowaniem (wysokość x szerokość x długość): S: 8 x 38 x 64 M: 19 x 38 x 64 L: 41 x 38 x 64
Allegro Automat DPD Pickup	Przesyłka do 20 kg wagi rzeczywistej lub wymiarowej. Maksymalne wymiary Przesyłki (w cm) wraz z opakowaniem (wysokość x szerokość x długość): S: 8 x 38 x 59 M: 19 x 38 x 59 L: 41 x 38 x 59
Dostawa do drzwi (kurier)	
Allegro One Kurier - dostawa jutro, Allegro Kurier DHL	Przesyłka do 31,5 kg wagi rzeczywistej lub wymiarowej. Maksymalne wymiary Przesyłki: 120 x 60 x 60 cm, najdłuższy bok 120 cm, suma boków (długość + szerokość + wysokość) nie więcej niż 220 cm.
Dostawa do drzwi (kurier) - duży asortyment	
Allegro Kurier DPD	Przesyłka do 31,5 kg wagi rzeczywistej lub wymiarowej. Maksymalne wymiary Przesyłki: najdłuższy bok 150 cm, suma boków (długość + szerokość + wysokość) nie więcej niż 300 cm.

d. Za **Przesyłkę niestandardową** uważa się w szczególności Przesyłkę:

- Której najdłuższy bok jest dłuższy niż 120 cm lub którykolwiek z pozostałych boków przekracza 60 cm, na przykład 125x20x20 cm lub 75x63x40 cm; dla której wybrano opcję cennikową "Duży

asortyment⁽⁶⁾ i której wymiar najdłuższego boku przekracza 150 cm, bądź suma boków (długość + szerokość + wysokość) przekracza 300 cm;

- O wadze rzeczywistej lub wymiarowej przekraczającej 31,5 kg;
- O kształcie okrągłym, cylindrycznym lub owalnym (np. tuba, wałek z tkaniną);
- Której sposób pakowania uniemożliwia lub utrudnia automatyczne sortowanie (np. materiał z gumy, pianka, folia bąbelkowa, odstające elementy m.in. folii stretch), bądź istnieje ryzyko uszkodzenia innych Przesyłek (np. posiada ostre, odstające elementy);
- O nieregularnym kształcie, zawierającą wystające poza jej regularny obrys elementy, w innym opakowaniu niż karton lub skrzynia/pojemnik o kształcie regularnego prostopadłościanu;
- Zawierającą luźne, ciężkie elementy lub taką, której rozkład ciężaru jest nierównomierny;
- Zawierającą towar zapakowany w sposób wrażliwy na uszkodzenia, bez odpowiedniego wypełnienia, w opakowaniu niedostosowanym do wagi lub wymagający transportu w pionie;
- Oznakowaną naklejkami takimi jak GÓRA, UWAGA! NST, OSTROŻNIE itp.;
- Zawierającą towary kruche i delikatne;
- Zawierającą substancje płynne w opakowaniach takich jak: beczki, kanistry, wiadra, puszki itp.;
- Zawierającą przedmioty lub urządzenia wytwarzające pole magnetyczne;
- Zawierającą towar zapakowany w kopertę foliową (tzw. foliopak) o wadze rzeczywistej przekraczającej 5,00 kg;
- Składającą się z dwóch lub więcej odrębnych części połączonych w jedną całość (np. za pomocą taśmy, folii stretch, sznurka, bindy) w sposób naruszający regularną bryłę;
- Zawierającą opony zapakowane niezgodnie z wytycznymi⁽⁷⁾.

e. Oprócz opłaty za Przesyłkę niestandardową, mogą zostać naliczone opłaty dodatkowe, które są określone poniżej w Tabeli 3.

⁽⁶⁾ Zasady opcji Cennikowej "Duży asortyment" zostały opisane w <https://help.allegro.com/pl/sell/a/gotowe-cenniki-czym-sa-i-jak-dzialaja-1nrOKLzrxTx>

⁽⁷⁾ Wytyczne dotyczące zasad pakowania zostały opisane w <https://help.allegro.com/pl/sell/a/oplaty-dodatkowe-do-przesylek-informacje-dla-sprzedajacych-yP6LD41DEt1>

Tabela 3. Opłaty dodatkowe

Usługa	Kod	Opłata
Podjazd kuriera	AD_PICKUP	W cenie Usługi
Zwrot do Nadawcy	AD_RETURN	W cenie Usługi
Ochrona Przesyłki do 5 000 zł	AD_PROTECTION	W cenie Usługi
Dodatkowa ochrona Przesyłki pow. 5 000 zł do 15 000 zł	AD_PROTECTION	% zadeklarowanej wartości Przesyłki 0,12% netto 0.15% brutto
Przesyłka niestandardowa (szczegóły dopłaty znajdują się w ustępie d. nad tabelą)	AD_NON_STANDARD	16,25 zł netto 19,99 zł brutto
Płatność za pobraniem	AD_COD	4,06 zł netto 4,99 zł brutto
Dopłata do Przesyłki o wadze powyżej 20 do 31,5 kg (wagi rzeczywistej lub wymiarowej) do Automatu Paczkowego lub Punktu Odbioru	AD_OOH_20_31_5	8,12 zł netto 9,99 zł brutto
Dopłata do Przesyłki kurierskiej o wadze powyżej 10 do 15 kg (wagi rzeczywistej lub gabarytowej)	AD_COURIER_10_15	1,21 zł netto 1,49 zł brutto
Dopłata do Przesyłki kurierskiej o wadze powyżej 15 do 20 kg (wagi rzeczywistej lub gabarytowej)	AD_COURIER_15_20	1,62 zł netto 1,99 zł brutto
Dopłata do Przesyłki kurierskiej o wadze powyżej 20 do 25 kg (wagi rzeczywistej lub gabarytowej)	AD_COURIER_20_25	2,43 zł netto 2,99 zł brutto
Dopłata do Przesyłki kurierskiej o wadze powyżej 25 do 31,5 kg	AD_COURIER_25_31_5	3,24 zł netto 3,99 zł brutto

(wagi rzeczywistej lub gabarytowej)		
Dopłata do Przesyłki o wadze powyżej 31,5 kg do 40 kg (wagi rzeczywistej lub wymiarowej)	AD_OVER_31_5_40	29,26 zł netto 35,99 zł brutto
Dopłata do Przesyłki o wadze powyżej 40 kg do 50 kg (wagi rzeczywistej lub wymiarowej)	AD_OVER_40_50	37,39 zł netto 45,99 zł brutto
Dopłata do Przesyłki o wadze powyżej 50 kg do 100 kg (wagi rzeczywistej lub wymiarowej)	AD_OVER_50_100	129,27 zł netto 159 zł brutto
Dopłata do Przesyłki o wadze powyżej 100 kg do 200 kg (wagi rzeczywistej lub wymiarowej)	AD_OVER_100_200	145,53 zł netto 179 zł brutto
Dopłata do Przesyłki o wadze powyżej 200 kg do 300 kg (wagi rzeczywistej lub wymiarowej)	AD_OVER_200_300	161,79 zł netto 199 zł brutto
Dopłata do Przesyłki o wadze powyżej 300 kg do 500 kg (wagi rzeczywistej lub wymiarowej)	AD_OVER_300_500	178,05 zł netto 219 zł brutto
Dopłata do Przesyłki o wadze powyżej 500 kg (wagi rzeczywistej lub wymiarowej)	AD_OVER_500	210,57 zł netto 259 zł brutto

f. Przy wyliczaniu należnych opłat za Przesyłkę, opieramy się na deklaracjach wag i wymiarów oraz sposobu pakowania podanych w narzędziach nadawczych (np. Wysyłam z Allegro). Zastrzegamy sobie jednak prawo do weryfikacji i korekty wag oraz należnych opłat, na podstawie informacji od przewoźnika.

g. Dla każdej Przesyłki do rozliczenia bierzemy pod uwagę wyższą wartość z wagi rzeczywistej i wymiarowej, które są zdefiniowane poniżej:

- **Waga rzeczywista** - ciężar Przesyłki określany w kg
- **Waga wymiarowa** - waga wyliczana na podstawie wymiarów Przesyłki, określona wzorem:
szerokość cm x długość cm x wysokość cm / 6000.

h. Jeżeli Przesyłka na etapie doręczenia do Adresata miała naliczoną opłatę dodatkową to ww. opłaty dodatkowe, z wyłączeniem Płatności za Pobranie, zostaną naliczone Nadawcy także w przypadku Zwrotu do Nadawcy tej Przesyłki z przyczyn wskazanych w § 12 ust. 1 Regulaminu.

i. W przypadku, gdy Kupujący częściowo zwróci zamówienie realizowane w ramach Allegro Smart!, Operator ponownie przeliczy wartość zamówienia. Jeżeli nowa wartość zamówienia będzie na tyle niższa, że zakwalifikuje się do niższego przedziału cenowego, Operator zwróci Sprzedającemu różnicę ⁽⁸⁾.

⁽⁸⁾ Zasady działania zwrotów współfinansowania w ramach Allegro Smart! zostały opisane w: <https://help.allegro.com/pl/sell/a/allegro-smart-na-allegro-pl-informacje-dla-sprzedajacych-z-kontem-firmowym-9g0rWRXKxHG#jaki-zwrot-dostaniesz-gdy-kupujacy-zwroci-czesc-zamowienia-smart->



Załącznik nr 2: Wzór Formularza odstąpienia od Umowy przez Konsumenta

WZÓR FORMULARZA ODSTĄPIENIA OD UMOWY (formularz ten należy wypełnić i odesłać tylko w przypadku chęci odstąpienia od umowy)

ODSTĄPIENIE OD UMOWY "Allegro Delivery"

DO: Allegro sp. z o.o.
ul. Wierzbicice 1B
61-569 Poznań

Ja/My() *niniejszym informuję/informujemy()* o moim/naszym odstąpieniu od umowy o świadczenie usługi pocztowej.

Data zawarcia umowy o świadczenie usługi pocztowej: Numer Przesyłki: XXX XXX XXXX Imię i nazwisko konsumenta(-ów) (odstępującego/ych od umowy): Adres konsumenta(-ów) (odstępującego/ych od umowy):

__ Data: XX.XX.XXXX r. Podpis konsumenta(-ów) (tylko jeżeli formularz jest przesyłany w wersji papierowej)

Regulamin obowiązuje od 07.06.2026 r.