Załącznik nr 9

Załącznik nr 9. Allegro Ochrona Kupujących - regulamin

Część I. Zasady ogólne

1. Spółka w ramach Allegro Ochrony Kupujących umożliwia zarejestrowanemu Kupującemu ubieganie się o rekompensatę, w przypadku gdy:

a) zapłacił za Towar, ale go nie otrzymał;

b) otrzymał Towar niezgodny z zawartą umową, posiadający wartość istotnie niższą od Towaru opisanego w ofercie;

c) otrzymał niekompletne zamówienie;

d) otrzymał Towar uszkodzony;

e) skorzystał z możliwości zwrotu Towaru lub anulowania Transakcji i nie otrzymał zwrotu należnych świadczeń.

2. W przypadkach określonych w pkt 1 ppkt. a i b powyżej rekompensata obejmuje wartość doznanej przez Kupującego szkody, nie wyższej jednak niż rzeczywista wartość zakupionego Towaru, do wysokości ceny określonej w parametrach Transakcji.

3. W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w pkt. 1 ppkt a i b powyżej, gdzie płatności za Towar dokonano za pomocą opcji usług płatniczych udostępnianych w Allegro, Allegro Ochrona Kupujących umożliwia ponadto Kupującemu rekompensatę kosztów przesyłki oraz kosztów odesłania Towaru, obejmującą wartość doznanej przez Kupującego szkody.

4. Wysokość jednorazowej rekompensaty dot. jednej Transakcji wynosi maksymalnie 20.000 złotych (100.000 CZK/4.000 EUR/1.800.000 HUF). Łączna wartość wypłaconych rekompensat danemu Kupującemu, w związku z Transakcjami zawartymi z jednym Sprzedającym, nie może przekroczyć kwoty 40.000 złotych (200.000 CZK/ 8. 000 EUR/3.600.000 HUF) w ciągu dwóch lat kalendarzowych (od 1 stycznia do 31 grudnia następnego roku). Powyższy zapis regulaminu obowiązuje dla zakupów dokonanych od dnia 12.02.2024.

5. Allegro umożliwia Kupującemu otrzymanie rekompensaty za Transakcję zawarte w ramach Ofert Charytatywnych (na Allegro.pl) opisanych w Załączniku nr 17 do Regulaminu Allegro, na podstawie umowy, o której mowa w Części IV pkt 9.

6. W przypadkach, w których kwota rekompensaty jest wyższa niż wartość określona w pkt. 4 powyżej, Allegro kieruje wniosek Kupującego do właściwej Organizacji Charytatywnej, która następnie dokonuje wypłaty rekompensaty za Transakcję zawarte w ramach Ofert Charytatywnych.

Część II. Wyłączenia z Allegro Ochrony Kupujących

Allegro Ochrona Kupujących nie obejmuje sytuacji, gdy:

1. Umowa została zawarta i zrealizowana na zasadach innych niż określono w Regulaminie Allegro.

2. Konto Kupującego zostało zawieszone na podstawie artykułu 8.4, podpunkt d) lub nie uregulował wszystkich należności wobec Spółki.

3. Kupujący działał z intencją nabycia Towaru wadliwego bądź niezgodnego z opisem.

4. Kupujący nie podał poprawnych danych kontaktowych.

5. Kupujący otrzymał inne środki rekompensujące stratę związaną z nabyciem Towaru, który był przedmiotem zgłoszenia.

6. Oferta lub działanie Kupującego nie były zgodne z Regulaminem Allegro, w szczególności Towar nie był dopuszczony do obrotu na Allegro z uwagi na wykaz towarów zakazanych i dopuszczonych warunkowo, wskazanych w Regulaminie Allegro.

7. Towar został przekazany osobiście bądź za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym i dokonano zapłaty za Towar w miejscu jego odbioru.

8. Towar uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika.

9. Zapłata za Towar została dokonana za pomocą bonów lub kodów, innych niż Karty podarunkowe Allegro lub Kupony za Monety, do wysokości wartości tego bonu lub kodu. W przypadku, w którym zapłata za Towar przewyższyła wartość bonu lub kodu stosuje się zasady określone w niniejszym załączniku, w zakresie kwoty przewyższającej tą wartość.

10. Niedoręczenie lub brak możliwości zwrotu Towaru wynikają z przyczyn związanych z odprawą celną lub transgranicznymi ograniczeniami prawnymi, w szczególności z nieuiszczenia przez Kupującego należności celno-podatkowych, braku wymaganych dokumentów lub certyfikatów, lokalnych zakazów importowych/eksportowych.

11. Niedoręczenie, zniszczenie lub opóźnienie w doręczeniu Towaru jest wynikiem konfliktów zbrojnych, blokad zewnętrznych przejść granicznych, konfiskaty przez władze państwowe lub trwałego zawieszenia świadczenia usług przez przewoźnika na obszarach objętych takimi działaniami.

12. Towar został zatrzymany przez uprawnione organy w związku z podejrzeniem naruszenia przepisów dotyczących kontroli eksportu (w tym towarów podwójnego zastosowania) lub przepisów sankcyjnych, albo Kupujący znajduje się na wykazach osób i podmiotów objętych sankcjami międzynarodowymi lub krajowymi.

Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Wierzbięcice 1B, 61-569 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców 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, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 525-26-74-798, REGON 365331553

Część III. Zgłoszenie w ramach Allegro Ochrony Kupujących

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

2. W szczególnych przypadkach, gdy decyzja o przyznaniu rekompensaty Kupującemu budzi wątpliwości, na prośbę Spółki Kupujący jest zobowiązany do przedstawienia potwierdzenia złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa na jego szkodę przez Sprzedającego organom ścigania (dalej: Potwierdzenie Złożenia Zawiadomienia). Jednocześnie, jeśli okaże się to konieczne do podjęcia decyzji o przyznaniu rekompensaty, Spółka może żądać dołączenia do Formularza postanowienia o wszczęciu dochodzenia/śledztwa oraz podania przez Kupującego sygnatury akt wszczęcia postępowania (stosowny nr RSD bądź DS).

3. Formularz winien być wysłany Spółce nie wcześniej niż po 14 dniach (w przypadku określonym w pkt 1 ppkt a Części I po 7 dniach), ale nie później niż 730 dni od zawarcia umowy zakupu Towaru. W uzasadnionych przypadkach termin wskazany powyżej może zostać skrócony lub wydłużony. O skróceniu lub wydłużeniu terminu Kupujący zostanie poinformowany przez Spółkę za pośrednictwem poczty elektronicznej.

4. Kupujący, który dokonał zakupu na Allegro i anulował Transakcję oraz nie otrzymał zwrotu należnych świadczeń w terminie 2 dni od anulowania Transakcji, tj. w przypadku, o którym mowa w cz. I pkt 1 ppkt e, wyraża zgodę na automatyczne wygenerowanie w jego imieniu zgłoszenia o przyznanie przez Spółkę rekompensaty w ramach Allegro Ochrony Kupujących, zastępującego wypełnienie Formularza, oraz tym samym na zawarcie umowy przystąpienia do długu ze Spółką (zgodnie z Załącznikiem nr 9 do Regulaminu Allegro cz. IV pkt 9). Wymóg przeprowadzenia Dyskusji, o którym mowa w pkt 1 powyżej, nie ma zastosowania.

5. Kupujący, który dokonał zakupu na Allegro.cz, Allegro.sk lub Allegro.hu i dokonał zwrotu Towaru z tytułu odstąpienia od umowy korzystając z formularza zwrotu w ramach Allegro oraz nie otrzymał zwrotu należnych świadczeń w terminie 7 dni od dostarczenia przesyłki zwrotnej do Sprzedającego (pod warunkiem posiadania przez Spółkę statusu przesyłki zwrotnej), tj. w przypadku o którym mowa w cz. I pkt 1 ppkt e, wyraża zgodę na automatyczne wygenerowanie w jego imieniu zgłoszenia o przyznanie mu przez Spółkę rekompensaty w ramach Allegro Ochrony Kupujących, zastępującego wypełnienie Formularza, oraz tym samym na zawarcie umowy przystąpienia do długu ze Spółką (zgodnie z Załącznikiem nr 9 do Regulaminu Allegro cz. IV pkt 9).Wymóg przeprowadzenia Dyskusji, o którym mowa w pkt 1 powyżej, nie ma zastosowania.

Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Wierzbięcice 1B, 61-569 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców 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, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 525-26-74-798, REGON 365331553

Część IV. Rozpatrzenie zgłoszenia o przyznanie rekompensaty

1. Spółka dokonuje oceny zgłoszenia i podejmuje decyzję o przyjęciu zgłoszenia w terminie 30 dni roboczych od otrzymania poprawnie wypełnionego Formularza wraz z następującymi załącznikami:

a) oryginałem bądź kopią dowodu wpłaty kwoty za Towar na konto Sprzedającego. Dowód wpłaty kwoty za Towar na konto Sprzedającego nie jest wymagany w przypadku, w którym Kupujący dokonał wpłaty za Towar za pośrednictwem usług płatniczych udostępnianych w Allegro,

b) zdjęciem każdej ze stron dokumentu tożsamości z imieniem, nazwiskiem i datą ważności (w przypadku Konta Junior, kserokopią każdej ze stron legitymacji szkolnej obejmującą następujące dane: imię i nazwisko oraz datę ważności), przy czym Spółka może zrezygnować z tego wymogu, w sytuacji gdy decyzja o przyznaniu rekompensaty Kupującemu nie budzi wątpliwości (w szczególności gdy Kupujący został zweryfikowany na podstawie art. 2.6 lit. a Regulaminu Allegro)

c) kserokopią Potwierdzenia Złożenia Zawiadomienia organom ścigania, chyba, że Spółka postanowi o rezygnacji z tego wymogu, w przypadkach gdy decyzja o przyznaniu rekompensaty Kupującemu nie budzi wątpliwości.

2. Dane podawane w Formularzu winny być zgodne z prawdą i odpowiadać stanowi faktycznemu na chwilę składania Formularza. W celu weryfikacji informacji oraz danych, Spółka w trakcie rozpatrywania Formularza może skontaktować się z Kupującym bądź Sprzedającym oraz zażądać dodatkowych dokumentów uwiarygadniających przebieg zdarzeń. W razie gdy powstają wątpliwości co do zasadności roszczenia Kupującego bądź nieścisłości w przedstawionym opisie Transakcji lub nieścisłości związane z realizacją Transakcji, Spółka ma prawo odmówić przyznania bądź wypłacenia rekompensaty. W uzasadnionych przypadkach przy zaistnieniu przesłanek określonych w pkt 1 ppkt. b Część I niniejszego Załącznika, Spółka może uzależnić wypłatę rekompensaty od przesłania Towaru do siedziby Spółki.

3. Kupujący jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Spółki, jeśli w okresie po wysłaniu Formularza zajdą jakiekolwiek zdarzenia powodujące, że jego roszczenie względem Sprzedającego ulegnie zmianie. W szczególności, jeśli otrzyma jakąkolwiek rekompensatę bądź odszkodowanie, bądź gdy Sprzedający naprawi w części bądź całości szkodę, którą poniósł Kupujący, lub jej skutki.

4. Jeśli w trakcie rozpatrywania Formularza sytuacja zostanie wyjaśniona na korzyść Kupującego, poprzez otrzymanie przez niego Towaru lub zwrotu pieniędzy, rekompensata nie zostanie przyznana.

5. W razie gdy Kupujący otrzymał świadczenie nienależne bądź Sprzedający naprawił powstałą szkodę, Kupujący zobowiązany jest do niezwłocznego, nie później niż w terminie 7 dni, zwrotu otrzymanej od Spółki rekompensaty na rachunek o numerze PL - 63 1140 1124 0000 5165 0800 1010, CZ - IBAN: CZ4926000000002554730100, kod SWIFT: CITICZPX, SK - PL92 1140 1124 0000 5165 0800 1070, SWIFT: BREXPLPWXXX, HU- PL27 1140 1124 0000 5165 0800 1076, SWIFT: BREXPLPWXXX.

6. W przypadku podjęcia przez Spółkę decyzji o wypłacie rekompensaty w ramach Allegro Ochrony Kupujących konto Sprzedającego może zostać zablokowane do chwili wyjaśnienia sprawy lub zwrotu wypłaconej rekompensaty.

7. W przypadku gdy Transakcja została opłacona za pomocą opcji usług płatniczych udostępnianych w Allegro, Spółka może na wniosek Kupującego zwrócić mu w ramach Allegro Ochrony Kupujących środki pochodzące z Transakcji po spełnieniu łącznie poniższych przesłanek:

a) Kupujący zgłosił Spółce w ramach Allegro Ochrony Kupujących brak dostawy Towaru, oraz

b) Sprzedający nie udokumentował faktu wywiązania się z umowy zawartej w ramach Transakcji, pomimo otrzymania wezwania od Spółki i braku udzielenia odpowiedzi w Dyskusji w ciągu 24 godzin od otrzymania tego wezwania, z zastrzeżeniem, że czas ten nie biegnie w soboty, niedziele i pozostałe dni ustawowo wolne od pracy (dokumentowanie przez Sprzedającego faktu wywiązania się z umowy zawartej z Kupującym może nastąpić w szczególności poprzez przesłanie Spółce numeru trackingowego lub kopii potwierdzenia nadania przesyłki Towaru), oraz

c) Sprzedający jest objęty czasowym ograniczeniem lub zawieszeniem dostępu do poszczególnych usług świadczonych w ramach Allegro na podstawie artykułów 2.12 i 8.4 Regulaminu Allegro (o czym jest informowany przez Spółkę w odrębnej korespondencji).

8. W przypadku gdy Transakcja została opłacona za pomocą opcji usług płatniczych udostępnianych w Allegro, na wniosek Kupującego Spółka może przekazać Operatorom Usług Płatniczych wniosek o zwrot w ramach Allegro Ochrony Kupujących środków pochodzących z Transakcji po spełnieniu łącznie poniższych przesłanek:

a) Kupujący zgłosił Spółce w ramach Allegro Ochrony Kupujących brak dostawy Towaru oraz

b) Sprzedający nie udokumentował faktu wywiązania się z umowy zawartej w ramach Transakcji, pomimo otrzymania wezwania od Spółki i braku udzielenia odpowiedzi w Dyskusji w ciągu 24 godzin od otrzymania tego wezwania, z zastrzeżeniem, że czas ten nie biegnie w soboty, niedziele i pozostałe dni ustawowo wolne od pracy (dokumentowanie przez Sprzedającego faktu wywiązania się z umowy zawartej z Kupującym może nastąpić w szczególności poprzez przesłanie Spółce numeru trackingowego i kopii potwierdzenia nadania przesyłki Towaru), oraz

c) Sprzedający jest objęty czasowym ograniczeniem lub zawieszeniem dostępu do poszczególnych usług świadczonych w ramach Allegro na podstawie artykułów 2.12 i 8.4 Regulaminu Allegro (o czym jest informowany przez Spółkę w odrębnej korespondencji).

9. Z chwilą dokonania przez Spółkę wypłaty rekompensaty, o którą wnosił Kupujący, dochodzi do zawarcia pomiędzy Spółką a Kupującym umowy przystąpienia do długu w ramach której:

a) Spółka przystępuje do długu, tj. zobowiązania o zapłatę odszkodowania przez Sprzedającego z tytułu niewywiązania się przez niego z umowy sprzedaży zawartej w ramach wskazanej przez Kupującego Transakcji do wysokości wypłaconej Kupującemu rekompensaty,

b) Sprzedający nie zostaje zwolniony z obowiązku zwrotu Spółce kwoty w wysokości odpowiadającej zapłaconej Kupującemu rekompensaty,

Allegro sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, przy ul. Wierzbięcice 1B, 61-569 Poznań, wpisana do rejestru przedsiębiorców 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, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP 525-26-74-798, REGON 365331553

c) odpowiedzialność Spółki oraz Sprzedającego jest odpowiedzialnością solidarną, przy czym Spółka może dochodzić od Sprzedającego roszczenia regresowego w pełnej wysokości, tj. do wysokości wypłaconej Kupującemu rekompensaty.

Zawarcie umowy, o której mowa w powyżej następuje wyłącznie w przypadku, gdy Sprzedający nie wyjaśni w ramach Dyskusji zgłoszonych przez Kupującego zastrzeżeń dotyczących Transakcji będących podstawą wypłaty rekompensaty Kupującemu na podstawie przesłanek określonych w pkt 1 Części I. Spółka przystępując do zobowiązania, o którym mowa w lit a powyżej, naliczy Sprzedającemu kwotę w wysokości odpowiadającej wypłaconej Kupującemu rekompensaty, w ramach rozliczeń, o których mowa w Załączniku 4 Artykule 7.

Część V. Postanowienia końcowe

Od każdorazowej decyzji Spółki w sprawie przyznania rekompensaty przysługuje wniosek o ponowne rozpatrzenie do Customer Experience Manager.