

# Regulamin Programu Ochrony Kupujących

## §1 Postanowienia ogólne

Niniejszy Regulamin określa zasady Programu Ochrony Kupujących, polegającego na przyznawaniu rekompensat Użytkownikom, którzy za pośrednictwem Allegro zawarli umowę kupna określonego Towaru, ale na skutek nieuczciwego działania Sprzedającego ponieśli szkodę.

## §2 Definicje

Dla celów niniejszego Regulaminu Strony postanawiają nadać poniższym słowom następujące znaczenie:

**Grupa Allegro** - Grupa Allegro Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, 60-324 Poznań, przy ul. Marcelesińskiej 90, wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000268796, o kapitale zakładowym w wysokości 33 474 500zł, posiadająca numer identyfikacji podatkowej NIP: 527-25-25-995

**Allegro** - prowadzona przez Grupę Allegro Sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu **serwis transakcji on-line platforma handlowa** o charakterze otwartym, utrzymywana przez Grupę Allegro w domenie allegro.pl, dostępna również w ramach innych serwisów internetowych prowadzonych przez partnerów Grupy Allegro;

**Towar** - rzecz, usługa lub prawo, które mogą być przedmiotem **Transakcji**, zgodnie z Regulaminem;

**Użytkownik** - podmiot, który spełnia warunki Regulaminu Allegro i dokonał prawidłowej rejestracji w Allegro, w wyniku której utworzone zostało dla niego Konto i tym samym uzyskał on dostęp do usług świadczonych przez Grupę Allegro w ramach Allegro na zasadach określonych w Regulaminie Allegro;

**Sprzedający** - Użytkownik oferujący do sprzedaży Towary w ramach Allegro niezależnie od rodzaju **Transakcji**;

**Kupujący** - Użytkownik kupujący Towary w ramach Allegro niezależnie od rodzaju **Transakcji**, spełniający warunki do ubiegania się o przyznanie rekompensaty na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie;

**Koszt przesyłki** - koszt przesłania Towaru, który poniósł Kupujący w związku z jego zakupem, określony w Formularzu PayU.

**Regulamin Allegro** – Regulamin świadczenia usług przez Grupę Allegro w ramach Allegro.

### **Transakcje**

procedury zawierania umów sprzedaży Towarów określone w Art. 3 Regulaminu Allegro: „Rodzaje Transakcji”

## §3 Rekompensata

3.1 Grupa Allegro w ramach Programu Ochrony Kupujących umożliwia 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.

3.2 W przypadku określonym w ust. 1, lit. a rekompensata obejmuje wartość doznanej przez Kupującego szkody, nie wyższej jednak niż rzeczywista wartość zakupionego Towaru. W przypadku określonym w ust. 1, lit. b rekompensata obejmuje wartość

doznanej przez Kupującego szkody, nie wyższej jednak niż 50% rzeczywistej wartości zakupionego Towaru.

3.3 W przypadku zaistnienia okoliczności, o których mowa w ust. 3.1, lit. a lub 3.1, lit. b, gdzie płatności za Towar dokonano za pomocą Systemu \"PayU\", Program Ochrony Kupujących umożliwia ponadto Kupującemu rekompensatę Kosztów przesyłki, obejmującą wartość doznanej przez Kupującego szkody.

3.4 Każdorazowo wysokość kwoty rekompensaty określonej w ust. 3.3. nie będzie wyższa niż 100 złotych.

3.5 Każdorazowo, łączna wysokość kwoty rekompensaty określonej w ust. 3. 2 i 3.3 nie będzie wyższa niż 10.000 złotych.

3.6 Programem Ochrony Kupujących są objęte wyłącznie **transakcje dokonywane za pośrednictwem Allegro umowy zawarte w ramach Transakcji**, w których dokonano płatności przelewem bankowym, przekazem pocztowym, kartą kredytową, za przesyłkę pobraniową, poprzez usługę Systemu PayU.

#### **§4 Wyłączenia z Programu Ochrony Kupujących**

Program Ochrony Kupujących nie obejmuje sytuacji, gdy:

- a. **Transakcja Umowa** została **zawarta i zrealizowana** na zasadach innych niż określono w Regulaminie Allegro;
- b. Sprzedający nie ponosi winy za wyrządzoną szkodę;
- c. Kupujący naruszał zasady Allegro lub nie uregulował wszystkich należności wobec Grupy Allegro;
- d. Kupujący nie podał poprawnych danych kontaktowych;
- e. Kupujący jest w trakcie rozstrzygnięcia sporu zgłoszonego do Centrum Sporów w Allegro (Moje Allegro » **Transakcje** » Centrum Sporów) bądź otrzymał inne środki rekompensujące stratę związaną z nabyciem Towaru, który był przedmiotem zgłoszenia;
- f. Oferta nie była zgodna z Regulaminem Allegro. W szczególności Towar nie był dopuszczony do obrotu na Allegro z uwagi na wykaz towarów zakazanych i dopuszczonych warunkowo, stanowiący załącznik do Regulaminu Allegro;
- g. Towar został przekazany osobiście bądź za pośrednictwem osoby niebędącej operatorem pocztowym lub dokonano płatności gotówką przy odbiorze osobistym Towaru;
- h. Miejsce odbioru Towaru znajdowało się poza granicami Polski;
- i. Towar uległ zniszczeniu lub został zagubiony podczas transportu z winy przewoźnika.

#### **§5 Zgłoszenie do Programu Ochrony Kupujących**

5.1 W celu otrzymania rekompensaty z Programu Ochrony Kupujących Kupujący powinien wypełnić i przesłać do Grupy Allegro w formie elektronicznej formularz dostępny na stronach internetowych Serwisu Allegro.pl, podając niezbędne dane i opisując przebieg **transakcji Transakcji i realizacji umowy**.

5.2 Kupujący jest każdorazowo zobowiązany do złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa na jego szkodę przez nieuczciwie postępującego Sprzedającego. Do formularza określonego w ust. 1 należy podać sygnaturę akt wszczęcia postępowania (stosowny nr RSD bądź DS).

5.3 Formularz winien być wysłany do Grupy Allegro nie wcześniej niż po 30 dniach, ale nie później niż 120 dni od zawarcia umowy zakupu Towaru. W szczególnie uzasadnionych przypadkach termin wskazany powyżej może zostać skrócony. O

skróceniu terminu Kupujący zostanie poinformowany przez Grupę Allegro drogą poczty elektronicznej.

5.4 Dane podawane w formularzu winny być zgodne z prawdą i odpowiadać stanowi faktycznemu na chwilę składania formularza. W celu weryfikacji autentyczności informacji oraz danych Grupy Allegro w trakcie rozpatrywania formularza może skontaktować się z Kupującym bądź Sprzedającym oraz zażądać dodatkowych dokumentów uwiarygodniających przebieg zdarzeń. W razie gdy powstają uzasadnione wątpliwości co do zasadności roszczenia Kupującego bądź nieścisłości w przedstawionym opisie **transakcji Transakcji lub nieścisłości związane z realizacją umowy**, Grupa Allegro ma prawo odmówić przyznania bądź wypłacenia rekompensaty.

5.5 Kupujący jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Grupę Allegro, jeśli w okresie po wysłaniu formularza określonego w ust. 1 zajdą jakiegokolwiek zdarzenia powodujące, że jego roszczenie względem Sprzedającego ulegnie zmianie. W szczególności, jeśli otrzyma jakiegokolwiek rekompensatę bądź odszkodowanie, bądź gdy Sprzedający naprawi w części bądź całości szkodę, którą poniósł Kupujący, lub jej skutki.

## **§6 Rozpatrzenie zgłoszenia o przyznanie rekompensaty**

6.1 Grupa Allegro podejmuje decyzję o przyjęciu zgłoszenia w terminie 30 dni roboczych od otrzymania poprawnie wypełnionego formularza. Kupujący jest informowany o podjętej decyzji drogą poczty elektronicznej.

6.2 W przypadku gdy Grupa Allegro zaakceptuje zgłoszenie, Kupujący jest zobowiązany, nie później niż w terminie 90 dni, do wydrukowania formularza, do którego link zostanie przesłany drogą poczty elektronicznej, oraz podpisania zamieszczonego w nim oświadczenia zgodności podanych informacji ze stanem faktycznym. Formularz wraz z wymaganymi załącznikami, m.in.:

- a. oryginałem bądź notarialnie potwierdzoną kopią dowodu wpłaty kwoty za przedmiot na konto Sprzedającego. Dowód wpłaty kwoty za przedmiot na konto Sprzedającego nie jest wymagany w przypadku, w którym Kupujący dokonał wpłaty za przedmiot za pomocą opcji "PayU".
- b. kserokopią stron dowodu osobistego z numerem i serią, numerem PESEL oraz adresem zameldowania (w przypadku Konta Junior, kserokopią każdej ze stron legitymacji szkolnej obejmującą następujące dane: numer i seria dokumentu, imię i nazwisko, adres zamieszkania oraz datę ważności),
- c. kserokopią postanowienia o wszczęciu dochodzenia/śledztwa, należy wysłać listem poleconym na adres korespondencyjny Grupy Allegro (Grupa Allegro Sp. z o.o., ul. Marcelińska 90, 60-324 Poznań) z dopiskiem Program Ochrony Kupujących.

6.3 W terminie 21 dni od dnia otrzymania e-maila od Grupy Allegro z prośbą o potwierdzenie rachunku bankowego, na który powinna zostać przelana przez Grupę Allegro kwota rekompensaty, Kupujący winien rachunek ten potwierdzić w sposób wskazany przez Grupę Allegro, pod rygorem uznania, że Kupujący zrezygnował z ubiegania się o rekompensatę.

6.4 Kupujący oświadcza, że przenosi na Grupę Allegro, z chwilą dokonania przez Grupę Allegro rekompensaty, o którą wnosił Kupujący, wszelkie przysługujące mu wierzytelności względem Sprzedającego z tytułu niewywiązania się przez Sprzedającego ze zobowiązań wynikających z **transakcji umowy zawartej w ramach Transakcji**, stanowiącej przedmiot zgłoszenia.

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

6.6 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 Grupy Allegro rekompensaty.

## **§7 Postanowienia końcowe**

7.1 Od każdorazowej decyzji Grupy Allegro w sprawie odmowy przyznania rekompensaty przysługuje zażalenie do Dyrektora Działu Obsługi Użytkownika Grupy Allegro. Decyzja Dyrektora Działu Obsługi Użytkownika Grupy Allegro ma moc ostateczną.

7.2 W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem zastosowanie mają postanowienia Regulaminu Allegro.

7.3 Wszelkie spory wynikłe na tle stosowania niniejszego Regulaminu będzie rozpatrywał sąd powszechny według właściwości ogólnej.

7.4 Grupa Allegro zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu, z zastrzeżeniem, że wnioski złożone przed datą ogłoszenia zmian będą rozpatrywane na dotychczasowych zasadach.