

Regulamin Allegro

(...)

Artykuł 16. KONTAKT I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

16.1.

Użytkownik może kontaktować się z Allegro.pl w sprawie usług świadczonych drogą elektroniczną na podstawie niniejszego Regulaminu w formie:

- a. pisemnej na adres: Allegro.pl sp. z o.o., ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań,
- b. **elektronicznej** (np. za pomocą wyboru tematu korespondencji w ramach formularza kontaktowego znajdującego się w zakładce "Kontakt" po uprzednim kliknięciu odnośnika "Centrum Pomocy" na stronie głównej Allegro).

16.2.

Allegro może kontaktować się z Użytkownikiem w formie:

- a. **pisemnej na wskazany przez Użytkownika adres korespondencyjny,**
- b. **elektronicznej na wskazany przez Użytkownika adres e-mail,**
- c. **telefonicznej na wskazany przez Użytkownika numer telefonu.**

16.3.

W przypadku, gdy zdaniem Użytkownika usługi świadczone na podstawie Regulaminu nie są realizowane przez Allegro.pl lub są realizowane niezgodnie z postanowieniami Regulaminu, może on złożyć zastrzeżenia w sposób określony poniżej (Reklamacja). Jednocześnie w przypadku sprzedaży własnej Towarów prowadzonej przez Allegro.pl Użytkownik może zgłosić Reklamację w sposób opisany w treści Oferty Allegro.pl.

16.4.

Reklamację można złożyć w formie elektronicznej za pomocą formularza kontaktowego lub pisemnej. Reklamacja powinna zawierać co najmniej nazwę, pod jaką Użytkownik występuje w Allegro (login), opis zgłaszanych zastrzeżeń oraz wskazanie proponowanego sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.

16.5.

Allegro.pl rozpoznaje Reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. W przypadku, gdy Reklamacja nie zawiera informacji koniecznych do jej rozpatrzenia, Allegro.pl zwróci się do

składającego Reklamację o jej uzupełnienie w niezbędnym zakresie, a termin 14 dni biegnie wówczas od dnia doręczenia uzupełnionej Reklamacji.

16.6.

Odpowiedź na Reklamację wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail przypisany do Konta danego Użytkownika. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Allegro.pl może wysłać odpowiedź na inny, wskazany przez składającego Reklamację, adres e-mail, który nie jest przypisany do Konta Użytkownika, lub pisemnie na adres wskazany w Reklamacji.

16.7.

Użytkownik ma prawo odwołać się od decyzji podjętej przez Allegro.pl w ramach Reklamacji (Odwołanie). Postanowienia art. 16.3, 16.4 i 16.5 stosuje się odpowiednio.

(...)

Załącznik nr 2

Załącznik nr 2: Zasady tworzenia opisu Transakcji;

Artykuł 1. TREŚĆ OFERTY

1. W celu stworzenia opisu Transakcji Sprzedający wypełnia dostępny na stosownej stronie Allegro formularz sprzedaży, w którym należy w szczególności zamieścić tytuł Transakcji, opis Towaru, określić jego kategorię oraz rodzaj i sposób przeprowadzenia Transakcji (w tym określić czas trwania Transakcji oraz zgodnie z wyborem: określić cenę wywoławczą, opcjonalnie cenę minimalną i zaznaczyć, czy ma zostać wprowadzona opcja Kup Teraz) oraz warunki dotyczące płatności. Opis Transakcji powinien być uzupełniony o co najmniej jedno rzeczywiste zdjęcie Towaru. W formularzu sprzedaży Sprzedający może również, wybierając opcje dodatkowe, ustalić szczególny sposób prezentacji i promocji Transakcji w Allegro.
2. Zabronione jest umieszczanie w opisie Transakcji treści naruszających przepisy prawa, Regulaminu Allegro, a także słów, wyrażeń bądź zwrotów, które zostały użyte niezgodnie z normami obyczajowymi (przy zastrzeżeniu charakteru kategorii Erotyka) oraz treści drastycznych.
3. Istotne dla Transakcji treści powinny być wprowadzane w formie tekstowej w języku polskim. Dopuszczalne jest prezentowanie w Ofercie przez Użytkownika treści, które zapisane są na serwerach zewnętrznych (nienależących do Allegro.pl), jednakże nie mogą to być treści istotne.
4. W polu „Opis” Oferty oraz w jej tytule mogą być umieszczane wyłącznie informacje dotyczące oferowanego Towaru. Pozostałe informacje należy umieścić w odpowiednich zakładkach (szczegóły dotyczące dostawy w zakładce „Dostawa i płatność”, warunki gwarancji w zakładce

„Gwarancja”, opis procedury reklamacyjnej w zakładce „Reklamacja”, informacje dotyczące odstąpienia od umowy bez podania przyczyny w zakładce „Zwroty”, dane kontaktowe oraz wszelkie inne informacje dotyczące sprzedającego w zakładce „O sprzedającym”).

5. Zdjęcia zamieszczone w Ofercie muszą dotyczyć wyłącznie oferowanego Towaru. Dozwolone jest przedstawienie Towaru w kontekście jego zastosowania lub aranżacji. Zdjęcia mogą prezentować certyfikaty, technologie, elementy graficzne (np. strzałki). Zabronione są napisy poza wyjątkami: logo marki/producenta, oznaczenia kolorów i wzorów oraz liczby i jednostki.
6. Banery na liście ofert nie mogą zawierać reklam, treści promocyjnych i ogłoszeniowych dotyczących działalności prowadzonej poza Allegro oraz danych kontaktowych. Dozwolone jest logo marki/producenta.
7. Nagłówki muszą dotyczyć oferowanego Towaru. Nie mogą zawierać tekstu, logo Sprzedawcy oraz danych kontaktowych. Zakazane są również treści promocyjne i ogłoszeniowe dotyczące działalności prowadzonej poza Allegro. Dozwolone jest logo marki/producenta.
8. Załączniki do Oferty muszą dotyczyć oferowanego przedmiotu. Nie mogą powielać informacji umieszczonych w polu „Opis”. Treść załącznika musi być adekwatna do typu wybranego załącznika. Informacje zawarte w załącznikach nie mogą naruszać pozostałych postanowień Regulaminu Allegro.
9. Oferta nie może zawierać reklam, treści promocyjnych i ogłoszeniowych (np. propozycji „kupię/zamienię”) oraz innych elementów ułatwiających zakup towarów i usług poza Allegro.
10. Niedopuszczalne jest pozostawienie Kupującemu w ramach Oferty wyboru co do jednej bądź kilku istotnych cech Towaru, takich jak np. rozmiar, model itp. W Ofercie obejmującej wiele sztuk Towaru, dopuszczalne jest umożliwienie wyboru koloru bądź wzoru graficznego pod warunkiem, że Sprzedający prezentuje aktualną informację o ilości dostępnych kolorów lub wzorów graficznych.
11. W przypadku Ofert wielowariantowych dozwolone jest łączenie Ofert z Towarami, które mają takie same przeznaczenie, są tej samej marki oraz wystawione są w tej samej kategorii.
12. Zabronione jest umieszczanie w treści Oferty, w tym w jej tytule i parametrach, słów kluczowych w celu manipulowania wynikami wyszukiwania Towarów w Allegro.
13. Elementy HTML, JavaScript, Java lub innych języków programowania bądź jakiegokolwiek inne technologie nie mogą być stosowane do jakichkolwiek działań negatywnie wpływających na funkcjonowanie Allegro lub wprowadzających innych Użytkowników w błąd.
14. W treści Oferty Sprzedający może zamieszczać adresy stron internetowych(w jakiegokolwiek formie np. odsyłaczy, linków) wyłącznie w przypadku, gdy:
 - a. za ich pośrednictwem nie jest prowadzona działalność handlowa, a treści, do których odsyłają, służą wyłącznie do poszerzenia informacji o Towarze;

b. jest to przedmiot Oferty, np. domena internetowa, usługa hostingowa, serwis internetowy.

15. W ramach Oferty Sprzedający może udzielić rabatu lub zaoferować bezpłatny dodatek do Towaru (gratis), pod warunkiem, że Kupujący otrzymujący rabat lub bezpłatny dodatek nie jest wyłaniany w drodze losowania. Zarówno rabat jak i gratis muszą być określone w sposób jednoznaczny.
16. Sprzedający zobowiązany jest wskazać w treści Oferty informacje o terminie realizacji zamówienia (czas wysyłki).
17. Cena Towaru określona w Ofercie przez Sprzedającego musi być wskazana w wysokości brutto (nie dotyczy kategorii, które nie są objęte prowizją od sprzedaży wskazanych w Załączniku nr 4. Części III: Prowizje od sprzedaży).
18. Zabronione jest umieszczanie w treści Oferty informacji, które w jakikolwiek sposób różnicują sytuację Kupujących w zakresie korzystania z usługi płatniczej określonej w Załączniku nr 7 do Regulaminu.
19. W kategorii „Biżuteria i zegarki”, „Delikatesy”, „Erotyka”, „Filmy”, „Fotografia” oraz „Konsole i automaty” ilość równocześnie wystawionych Ofert przez Sprzedającego posiadającego status Konta Firma nie może być wyższa niż 30 000.

Artykuł 2. ZDJĘCIA (MINIATURKI)

(...)

5. W ramach Strefy Marek Allegro, w kategoriach:

- Motoryzacja > Części samochodowe
- Motoryzacja > Części i akcesoria motocyklowe > Części motocyklowe
- Motoryzacja > Części i akcesoria motocyklowe > Części do quadów
- Motoryzacja > Części do maszyn

dopuszczalne jest zaprezentowanie na zdjęciu (miniaturce) rysunku technicznego dotyczącego oferowanego Towaru.

Załącznik nr 9

Załącznik nr 9 Program Ochrony Kupujących - regulamin

(...)

Część III. Zgłoszenie do Programu Ochrony Kupujących

1. W celu otrzymania rekompensaty z Programu Ochrony Kupujących, Kupujący powinien wypełnić i przesłać do Allegro.pl 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. Kupujący jest zobowiązany do przedstawienia Allegro potwierdzenia złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa na jego szkodę przez Sprzedającego organom ścigania (dalej: Potwierdzenie Złożenia Zawiadomienia). W uzasadnionych przypadkach do Formularza, Allegro.pl może żądać przedstawienia postanowienia o wszczęciu dochodzenia/śledztwa, podania przez Kupującego sygnatury akt wszczęcia postępowania (stosowny nr RSD bądź DS). W uzasadnionych przypadkach Allegro.pl może zrezygnować z wymogu przedstawienia przez Kupującego Potwierdzenia Złożenia Zawiadomienia. , chyba że Allegro.pl postanowi o rezygnacji z tego wymogu, w przypadkach gdy decyzja o przyznaniu rekompensaty Kupującemu nie budzi wątpliwości (w szczególności gdy Towar nie został dostarczony Kupującemu). Jednocześnie, jeśli okaże się to konieczne do podjęcia decyzji o przyznaniu rekompensaty, Allegro.pl 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 do Allegro.pl nie wcześniej niż po 14 dniach, ale nie później niż 180 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 Allegro.pl za pośrednictwem poczty elektronicznej.

(...)