

Artykuł 9. OPŁATY I PROWIZJE

9.1.

Usługi świadczone przez Grupę Allegro w ramach Allegro są odpłatne. Wszystkimi opłatami i prowizjami obciążany jest Sprzedający. Należności te naliczane są na bieżąco i przedstawiane do zapłaty za kolejne okresy rozliczeniowe. Okresem rozliczeniowym jest miesiąc kalendarzowy.

9.2.

Opłaty i prowizje za usługi świadczone przez Grupę Allegro w ramach Allegro uiszczane są przez Użytkownika na rachunek bankowy wskazany w ustawieniach Konta.

9.3.

Niedozwolone są działania Użytkownika, których celem lub skutkiem jest uniknięcie płatności w związku z naliczonymi przez Grupę Allegro opłatami lub prowizjami.

9.4.

Za usługi świadczone w ramach Allegro, Grupa Allegro wystawia faktury zgodnie z danymi zawartymi w ustawieniach Konta, przy czym:

- a. Użytkownikowi Konta Firma – po wypełnieniu przez niego przy Rejestracji odpowiedniego formularza,
- b. Użytkownikowi Konta Zwykłego - na jego żądanie.

9.5.

Wysokość opłat i prowizji za poszczególne usługi, zasady ich pobierania, **oraz** sposób naliczania, **jak również zasady przyznawania rabatów transakcyjnych do należności z tytułu świadczenia przez Grupę Allegro usług w danym miesiącu oraz sposób ich kalkulacji**, a także zasady wystawiania i przesyłania faktur reguluje Załącznik nr 4 do Regulaminu.

Artykuł 16. KONTAKT I POSTĘPOWANIE REKLAMACYJNE

16.1.

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

- a. pisemnej na adres: Grupa Allegro sp. z o.o., ul. Grunwaldzka 182, 60-166 Poznań,

b. za pomocą wyboru tematu korespondencji w ramach formularza kontaktowego znajdującego się w zakładce "Pomoc" po uprzednim kliknięciu odnośnika "Centrum Pomocy" na stronie głównej Allegro.

16.2.

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

16.3.

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), **oraz** opis zgłaszanych zastrzeżeń **oraz** wskazanie proponowanego sposobu rozstrzygnięcia Reklamacji.

16.4.

Grupa Allegro, przed rozpatrzeniem Reklamacji, zwraca się do składającego Reklamację o jej uzupełnienie we wskazanym zakresie, jeżeli podane dane lub informacje, o których mowa w art. 16.3, wymagają uzupełnienia.

16.5.

16.4.

Grupa Allegro rozpoznaje Reklamację w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. **z zastrzeżeniem art. 16.4, gdzie termin jej rozpoznania biegnie od daty otrzymania prawidłowo uzupełnionej Reklamacji.** W przypadku, gdy Reklamacja nie zawiera informacji koniecznych do jej rozpatrzenia, Grupa Allegro zwróci się do składającego Reklamację o jej uzupełnienie w niezbędnym zakresie, a termin 14 dni biegnie wówczas od dnia doręczenia uzupełnionej Reklamacji.

16.6.

16.5.

Odpowiedź na Reklamację wysyłana jest wyłącznie na adres e-mail przypisany do Konta danego Użytkownika. W szczególnie uzasadnionych przypadkach Grupa Allegro 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.

16.6.

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

Załącznik nr 4. Opłaty i prowizje

Część VII. Procedura zwrotu prowizji przyznania rabatu transakcyjnego (zwrotu wartości pobranej lub naliczonej prowizji)

1. W przypadkach uznanych za uzasadnione Allegro może zwrócić Sprzedającemu prowizję (odstąpić od poboru prowizji naliczonej). W szczególnie uzasadnionych i niezależnych od Sprzedającego przypadkach, gdy Sprzedający zawarł umowę sprzedaży, ale nie ma możliwości otrzymania świadczenia od Kupującego, Allegro może przyznać Sprzedającemu rabat transakcyjny na świadczenie usług w ramach Allegro w bieżącym okresie rozliczeniowym lub w kolejnych okresach rozliczeniowych.
2. Wysokość rabatu transakcyjnego nie może przekraczać kwoty prowizji od sprzedaży Towaru, która została uprzednio naliczona lub pobrana przez Grupę Allegro w związku z zawarciem umowy sprzedaży, o której mowa w ust. 1.
3. W celu otrzymania zwrotu prowizji rabatu transakcyjnego, Sprzedający powinien wypełnić odpowiedni formularz dostępny na stosownej stronie Allegro, w terminie 45 dni od chwili zawarcia umowy sprzedaży.