

# Załącznik nr 9

## Załącznik nr 9 Program Ochrony Kupujących - regulamin

### Część I. Zasady Ogólne

1. Allegro.pl w ramach Programu Ochrony Kupujących umożliwi 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.

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, Program Ochrony Kupujących umożliwi ponadto Kupującemu rekompensatę kosztów przesyłki, obejmującą wartość doznanej przez Kupującego szkody.

4. Każdorazowo wysokość kwoty rekompensaty określonej w pkt 3 powyżej nie będzie wyższa niż 100 złotych.

5. Każdorazowo, łączna wysokość kwoty rekompensaty określonej w pkt 2 i 3 Część I niniejszego Załącznika nie będzie wyższa niż 10.000 złotych.

### Część II. Wyłączenia z Programu Ochrony Kupujących

Program Ochrony Kupujących nie obejmuje sytuacji, gdy:

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

2. Kupujący naruszał zasady Allegro lub nie uregulował wszystkich należności wobec Allegro.pl.

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 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, 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.

### **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.

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.

### **Część IV. Rozpatrzenie zgłoszenia o przyznanie rekompensaty**

1. Allegro.pl 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) kserokopią każdej ze stron dowodu osobistego z numerem i serią, numerem PESEL (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 Potwierdzenia Złożenia Zawiadomienia organom ścigania

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

3. Kupujący jest zobowiązany do natychmiastowego poinformowania Allegro.pl, jeśli w okresie po wysłaniu Formularza zajdą jakiegokolwiek 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. Kupujący oświadcza, że z chwilą dokonania przez Allegro.pl wypłaty rekompensaty, o którą wnosił, przenosi na Allegro.pl, wszelkie przysługujące mu wierzytelności względem Sprzedającego z tytułu niewywiązania się przez niego ze zobowiązań wynikających z umowy zawartej w ramach Transakcji, stanowiącej przedmiot zgłoszenia.

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. 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 Allegro.pl rekompensaty na rachunek o numerze 63 1140 1124 0000 5165 0800 1010.

7. W przypadku podjęcia przez Allegro.pl decyzji o wypłacie rekompensaty z tytułu Programu Ochrony Kupujących konto Sprzedającego może zostać zablokowane do chwili wyjaśnienia sprawy lub zwrotu wypłaconej rekompensaty.

## **Część V. Postanowienia końcowe**

Od każdorazowej decyzji Allegro.pl w sprawie odmowy przyznania rekompensaty przysługuje wniosek o ponowne rozpatrzenie do Senior Customer Experience Manager.