

Super Sprzedawca – regulamin

(...)

Artykuł 1. WARUNKI SKORZYSTANIA Z ~~USŁUGI~~ PROGRAMU

1.1. ~~Usługa~~ Program Super Sprzedawca jest dedykowana Użytkownikom będącym Sprzedawcami w Allegro, którzy spełnią warunki określone w niniejszym Regulaminie ~~usługi~~ Programu Super Sprzedawca (Użytkownicy ci nazywani są dalej „Super Sprzedawcami”) za wyjątkiem Sprzedających, współpracujących ze Spółką w zakresie sprzedaży wysyłkowej produktów leczniczych na Allegro allegro.pl na zasadach określonych w Załączniku nr 14 do Regulaminu Allegro.

1.2. Warunkiem skorzystania przez Użytkownika z ~~usługi~~ Programu Super Sprzedawca jest łączne spełnienie ~~poniższych warunków~~ **poniżej określonych kryteriów dotyczących Konta**:

- Konto w momencie kwalifikacji ma status Firma;
- poziom jakości w panelu Jakość sprzedaży na Koncie to Super lub Super+ co najmniej przez 14 dni w ciągu ostatnich 30 dni; przy czym poziom Jakości sprzedaży w tym samym okresie 30 dni nie może spaść poniżej poziomu Dobry;
- liczba zrealizowanych przez Użytkownika Zamówień na poziomie minimum 50; Zamówienie uznawane jest za zrealizowane, jeżeli:
 - Kupujący nie anulował Zamówienia,
 - nie ma złożonego do niego wniosku o rabat transakcyjny,
 - nie została do niego zwrócona wpłata Kupującemu.
- ~~zgłoszenie woli skorzystania z usługi Super Sprzedawca w sposób opisany w pkt 2.4. poniżej;~~
- ~~zaakceptowanie niniejszego Regulaminu poprzez zaznaczenie pola: „zapoznałem się oraz akceptuję Regulamin usługi Super Sprzedawca” dostępnego w zakładce Moje Allegro > Moja sprzedaż > Usługi dla Sprzedających > Super Sprzedawca;~~
- ~~spełnienie wszystkich poniżej określonych kryteriów dotyczących Konta:~~
- ~~liczba wszystkich otrzymanych przez Użytkownika graficznych ocen sprzedaży za ostatni rok na poziomie minimum 100;~~

- ~~liczba zrealizowanych przez Użytkownika Transakcji w ciągu ostatnich 30 dni na poziomie minimum 20; Transakcja uznawana jest za zrealizowaną, jeżeli spełnia minimum jeden z poniższych warunków:~~
 - ~~Kupujący wystawił pozytywną ocenę „Polecam” w stosunku do danej Transakcji;~~
 - ~~przesyłka z zamówieniem posiada status „Wysłana” nadany przez operatora logistycznego (dotyczy przesyłek realizowanych przez operatorów logistycznych wymienionych na stronie https://allegro.pl/pomoc/dla-sprzedajacych/super-sprzedawca/super-sprzedawca-jak-liczymy-zrealizowane-zamowienia-WEDAg6E4OhZ_7, których numery zostały dodane do zamówienia na Koncie Użytkownika);~~
- ~~średnie wartości wszystkich graficznych ocen sprzedaży uzyskanych przez Użytkownika w ciągu ostatnich 30 dni, po zaokrągleniu do trzeciego miejsca po przecinku, na poziomie minimum: 4,950 punktów;~~
- ~~liczba aktywnych Ofert w ramach Konta w ciągu ostatnich 30 dni, na poziomie co najmniej 1;~~
- ~~brak ostrzeżenia z powodu naruszenia zapisów Regulaminu Allegro wyrażonych w art. 4.1 lub art. 13.3, bądź w Załączniku nr 1 albo w Załączniku nr 2 w art. 1 pkt 4 lub pkt 9 bądź w art. 2 przedmiotowego załącznika do tego dokumentu – w ciągu ostatnich 30 dni;~~
- ~~brak zawieszenia Konta z powodu naruszenia zapisów Regulaminu Allegro – w ciągu ostatnich 30 dni;~~
- ~~liczba dyskusji zakończonych jako nierozwiązane w okresie ostatnich 30 dni w stosunku do liczby Transakcji z ostatnich 30 dni na poziomie nie większym niż 0,02% (po zaokrągleniu do drugiego miejsca po przecinku) z zastrzeżeniem, że łączna liczba nierozwiązanych dyskusji z ostatnich 30 dni nie może przekroczyć 20;~~
- ~~uzupełnienie numerem przesyłki co najmniej 80% Transakcji w stosunku do wszystkich Transakcji z ostatnich 30 dni, z zastrzeżeniem, że numer przesyłki musi zostać udostępniony Kupującemu w ramach narzędzi dostępnych w Allegro w zadeklarowanym dla danej Oferty czasie wysyłki (liczenie czasu wysyłki rozpoczyna się w momencie opłacenia zamówienia i wstrzymywane jest w soboty, niedziele i święta); wymogiem nie są objęte Transakcje, do których Kupujący wybrał metodę dostawy bez możliwości śledzenia przesyłki (list ekonomiczny/priorytetowy, odbiór osobisty, przesyłka elektroniczna, dostawa przez sprzedającego);~~
- ~~Użytkownik zarejestrowany jako Konto Firma przynajmniej od 30 dni poprzedzających zgłoszenie przez Użytkownika woli skorzystania z usługi Super Sprzedawca;~~
- ~~procent wiadomości z odpowiedzią udzieloną klientowi w czasie do 24 godzin na poziomie minimum 99% – w ciągu ostatnich 30 dni; odpowiedzi powinny zostać udzielone mailowo lub przez [Centrum Wiadomości](#); czasu odpowiedzi na wiadomości nie liczymy w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy;~~
- ~~procent Dyskusji z odpowiedzią udzieloną klientowi w czasie do 24 godzin na poziomie minimum 99% – w ciągu ostatnich 30 dni; czasu odpowiedzi w Dyskusjach nie liczymy w soboty, niedziele i dni ustawowo wolne od pracy;~~

- ~~wysoka jakość obsługi klientów, rozumiana w szczególności jako: udzielanie terminowych i czytelnych odpowiedzi na pytania Kupujących, stosowanie w korespondencji poprawnego, życzliwego i pozbawionego wulgaryzmów języka;~~
- ~~niepodejmowanie przez Użytkownika w ramach Allegro czynności, które mogą działać na szkodę Kupujących. W szczególności Użytkownik musi przestrzegać polityki zwrotów i reklamacji zgodnie z Regulaminem oraz obowiązującymi przepisami prawa.~~

Artykuł 2. OPIS USŁUGI **PROGRAMU**

2.1. **Program Super Sprzedawca polega na wyróżnieniu oznaczeniem graficznym wszystkich Ofert Użytkowników, którzy zostali zakwalifikowani do korzystania z Programu.** ~~Usługa Super Sprzedawca polega na promowaniu Ofert w ramach wyszukiwania Towarów przez Kupujących w Allegro oraz na wyróżnieniu wszystkich Ofert Użytkowników, którzy zostali zakwalifikowani do korzystania z przedmiotowej usługi i spełniają wysokie standardy obsługi Kupujących. Wynagrodzenie za korzystanie z usługi Programu Super Sprzedawca nie podlega dodatkowym opłatom i ujęte jest w ramach opłat i prowizji pobieranych przez Spółkę zgodnie z Załącznikiem nr 4 do Regulaminu Allegro.~~

2.2. Wyróżnienie Ofert, o którym mowa powyżej polega na umieszczeniu w ich treści, w ciągu 24 godzin od pozytywnej kwalifikacji, o której mowa w pkt 2.3. poniżej, ~~ikony oznaczenia Super Sprzedawca na okres 30 dni, licząc od dnia zakwalifikowania Użytkownika do korzystania z usługi Super Sprzedawca oraz na dodatkowym wyróżnieniu Ofert w sposób, o którym mowa w pkt 4.1. z zastrzeżeniem pkt 4.3. poniżej.~~

2.3. **Prowadzone przez Spółkę kwalifikacje Użytkowników do uczestnictwa w Programie Super Sprzedawca, odbywają się codziennie na podstawie wyniku weryfikacji spełnienia przez nich warunków, o których mowa w pkt 1.2. powyżej. Z przyczyn technicznych mogą wystąpić opóźnienia w ich przeliczaniu nieprzekraczające 3 dni. W takim przypadku jako wiążące traktowane są dane z ostatniego przeliczenia, dostępnego w panelu Jakość sprzedaży.**

2.4. Kwalifikacja, o której mowa w pkt 2.3. powyżej, rozpoczyna się z chwilą spełnienia przez Użytkownika warunków. Status Super Sprzedawcy nadawany jest automatycznie po spełnieniu na Koncie warunków wymienionych w pkt 1.2. powyżej, z zastrzeżeniem zapisów w pkt 2.8 poniżej.

2.5 **Jeśli jakość na Koncie spadnie poniżej poziomu Dobry, niezwłocznie traci ono status Super Sprzedawcy.**

2.6. O otrzymaniu lub utracie statusu Super Sprzedawcy Użytkownicy są informowani drogą e-mailową. Taka informacja umieszczona zostanie również w panelu Jakość sprzedaży w Moim Allegro.

2.7. **Niezakwalifikowanie Użytkownika do korzystania z Programu Super Sprzedawca nie wyklucza możliwości ponownego ubiegania się przez niego o uczestnictwo w Programie Super Sprzedawca, po spełnieniu kryteriów określonych w pkt 1.2. powyżej.**

2.8. **Użytkownik, który otrzymał status Super Sprzedawcy, ma możliwość zrezygnowania z Programu poprzez skorzystanie z przycisku "Wypełnij formularz rezygnacji z programu Super Sprzedawca"**

zamieszczonego w panelu Jakość sprzedaży w Moim Allegro. Wyłączenie statusu Super Sprzedawcy nastąpi maksymalnie w ciągu 24 godzin od czasu zgłoszenia.

2.9. Użytkownik, który zrezygnował z udziału w Programie, nie zostanie zakwalifikowany do niego automatycznie. Jeśli Użytkownik spełnia warunki kwalifikacji wymienione w pkt 1.2. powyżej i chce ponownie uzyskać status Super Sprzedawcy, musi zapisać się do Programu manualnie, poprzez skorzystanie z przycisku "Zapisz się do Programu" zamieszczonego w panelu Jakość sprzedaży w Moim Allegro.

~~Prowadzone przez Spółkę kwalifikacje Użytkowników do uczestnictwa w usłudze Super Sprzedawca odbywają się co 30 dni na podstawie wyniku kwalifikacji spełnienia przez nich warunków, o których mowa w pkt 1.2. powyżej. Z przyczyn technicznych dzień kwalifikacji może ulec zmianie.~~

~~2.4. Kwalifikacja, o której mowa w pkt 2.3. powyżej rozpoczyna się z chwilą użycia przez Użytkownika dostępnego w ustawieniach Konta przycisku: „Dołącz do programu” w zakładce Moje Allegro > Super Sprzedawca i może potrwać do 7 dni.~~

~~2.5. O wynikach kwalifikacji Użytkownicy są informowani drogą e-mailową. Informacja o spełnieniu lub niespełnieniu kryteriów zawartych w pkt 1.2. powyżej umieszczona zostanie również w zakładce Moje Allegro.~~

~~2.6. Niezakwalifikowanie Użytkownika do korzystania z usługi Super Sprzedawca nie wyklucza możliwości ponownego ubiegania się przez niego o uczestnictwo w usłudze Super Sprzedawca, po spełnieniu kryteriów określonych w pkt 1.2. powyżej.~~

Artykuł 3. PRAWA I OBOWIĄZKI UŻYTKOWNIKA

3.1. Super Sprzedawca posiada dostęp do wyników kwalifikacji dokonanej przez Spółkę. Wyniki te prezentowane są w zakładce Moje Allegro [panelu Jakość sprzedaży w Moim Allegro](#).

3.2. Super Sprzedawca zobowiązany jest do zapewnienia najwyższych standardów obsługi Kupujących zawierających z nim Transakcje.

~~3.3. Super Sprzedawca ma możliwość rezygnacji z usługi. Rezygnację należy zgłosić przez formularz kontaktowy, dostępny w sekcji "[Pomoc > Kontakt > Sprzedaję > Konto > Super Sprzedawca](#)". Ponowne ubieganie się o uczestnictwo w usłudze Super Sprzedawca po rezygnacji, możliwe jest najwcześniej po upływie 30 dni od dnia rezygnacji.~~

Artykuł 4. ROLA ALLEGRO

4.1. Spółka zastrzega sobie prawo do wydania ostatecznej decyzji o umożliwieniu Użytkownikowi korzystania z usługi Super Sprzedawcy [Programu Super Sprzedawca](#).

4.2. Spółka może podjąć decyzję o pozbawieniu Użytkownika możliwości korzystania z Programu Super Sprzedawca oraz wykluczyć go z kwalifikacji na okres 30 dni, w przypadku uporczywego naruszania przez Super Sprzedawcę postanowień Regulaminu lub Regulaminu Programu Super Sprzedawca, w szczególności gdy:

- Super Sprzedawca otrzyma 1 ostrzeżenie z powodu naruszenia zapisów Regulaminu Allegro wyrażonych w art. 4.1 lub art. 13.3, bądź w Załączniku nr 1 albo w Załączniku nr 2 w art. 1 pkt 4 lub pkt 9 bądź w art. 2 przedmiotowego załącznika, albo;
- naruszenie zapisów Regulaminu Allegro skutkować będzie zawieszeniem Konta Super Sprzedawcy.

Spółka może podjąć decyzję o pozbawieniu Super Sprzedawcy możliwości korzystania z usługi Super Sprzedawca, przed upływem terminu, o którym mowa w pkt 2.3. powyżej oraz wykluczyć go z kwalifikacji, w przypadku:

- ~~znacznego pogorszenia poziomu jakości obsługi klienta świadczonej przez Super Sprzedawcę, w szczególności gdy:~~
 - ~~średnia wartość wszystkich graficznych ocen sprzedaży uzyskanych przez Super Sprzedawcę, w ciągu ostatnich 30 dni, po zaokrągleniu do trzeciego miejsca po przecinku, spadnie poniżej wartości 4,900 punktów lub;~~
 - ~~liczba dyskusji zakończonych jako nierozwiązane w okresie ostatnich 30 dni w stosunku do liczby Transakcji z ostatnich 30 dni przekroczy poziom 0,1% z zastrzeżeniem, że łączna liczba nierozwiązanych dyskusji z ostatnich 30 dni nie może przekroczyć 32;~~
- ~~uporczywego naruszania przez Super Sprzedawcę postanowień Regulaminu lub Regulaminu usługi Super Sprzedawca, w szczególności gdy:~~
 - ~~Super Sprzedawca otrzyma 1 ostrzeżenie z powodu naruszenia zapisów Regulaminu Allegro wyrażonych w art. 4.1 lub art. 13.3, bądź w Załączniku nr 1 albo w Załączniku nr 2 w art. 1 pkt 4 lub pkt 9 bądź w art. 2 przedmiotowego załącznika – w ciągu ostatnich 30 dni, albo;~~
 - ~~naruszenie zapisów Regulaminu Allegro skutkować będzie zawieszeniem Konta Super Sprzedawcy.~~

4.3. W przypadkach wskazanych w pkt 4.2. powyżej Użytkownik ma prawo odwołać się od decyzji Spółki w terminie 14 dni od dnia jej otrzymania za pośrednictwem formularza kontaktowego na stronie Pomocy Allegro: Wybierz temat > Sprzedaję > Konto > Super Sprzedawca.

4.4. Spółka rozpatruje odwołanie w terminie 14 dni od daty jego otrzymania. Informację o decyzji podjętej na skutek odwołania, Użytkownik otrzyma drogą e-mailową na adres e-mail przypisany do jego Konta.

4.5. Niezwłocznie po wydaniu przez Spółkę decyzji, o której mowa w pkt 4.2. powyżej, wyróżnienie, o którym mowa w pkt 2.2., ustaje nie później niż w ciągu 24 godzin, licząc od momentu jej wydania.

Artykuł 5. ZMIANY REGULAMINU I ZASTRZEŻENIA

5.1. Spółka zastrzega sobie prawo do zmiany niniejszego Regulaminu Super Sprzedawca ~~Super Sprzedawcy~~ i uruchomienia nowej wersji usługi ~~Programu~~ Super Sprzedawca. Zmiana zaczyna obowiązywać w terminie wskazanym przez Spółkę, który nie może być krótszy niż 15 dni od momentu ogłoszenia zmian.



5.2. W sprawach nieuregulowanych niniejszym Regulaminem Super Sprzedawca—Sprzedawcy zastosowanie mają odpowiednie postanowienia Regulaminu Allegro.