

Regulamin Serwisu OLX.pl

Spis treści:

- [1. Definicje](#)
- [2. Postanowienia Ogólne](#)
- [3. Konto](#)
- [4. Zasady publikacji Ogłoszeń](#)
- [5. Ogłoszenia bezpłatne](#)
- [6. Ogłoszenia płatne](#)
- [7. Usługi Promowania Ogłoszeń](#)
- [8. Płatności](#)
- [9. Usługa Portfela OLX](#)
- [10. Usługa Przesyłki OLX](#)
- [11. Płatności OLX](#)
- [12. Bezprawne i niezgodne z Regulaminem działania Użytkowników](#)
- [13. Oceny i opinie - beta](#)
- [14. Postępowanie reklamacyjne](#)
- [15. Skarga i mediacja](#)
- [16. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów](#)
- [17. Postanowienia końcowe](#)

Załączniki:

- [Załącznik nr 1 - OLX Praca](#)
- [Załącznik nr 2 - Usługi Promowania](#)
- [Załącznik nr 3 - Limity Ogłoszeń](#)
- [Załącznik nr 4 - Wzór oświadczenia o odstąpieniu](#)
- [Załącznik nr 5 - Przedmioty zakazane i dopuszczone warunkowo](#)
- [Załącznik nr 6 - Pakiety Business i Premium](#)
- [Załącznik nr 7 - Cenniki](#)
- [Załącznik nr 8 - Bezpieczne Transakcje OLX](#)

1. Definicje

1. **Dostawa** – usługa przewozu Przedmiotów objętych Transakcją, świadczona przez profesjonalnych przewoźników wybranych za pośrednictwem usługi świadczonej przez Sendit S.A.
2. **Dzień** – oznacza następujące kolejno po sobie 24 godziny.



3. **Gość** – osoba fizyczna korzystająca z Serwisu, nieposiadająca Konta lub do niego niezalogowana.
4. **Grupa OLX** – Grupa OLX sp. z o. o. z siedzibą w Poznaniu (ul. Królowej Jadwigi 43, 61-872, Poznań), wpisana do rejestru przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, Wydział VIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000568963, kapitał zakładowy 1.000.000 złotych, NIP: 7792433421. Kontakt z Grupą OLX jest możliwy pod adresem: pomoc@olx.pl lub za pomocą innych wskazanych w Serwisie kanałów komunikacji.
5. **Kandydat** – Gość lub Użytkownik przeglądający Ogłoszenia w kategorii Praca lub korzystający z dedykowanych funkcjonalności określonych w Załączniku nr 1 “OLX Praca”.
6. **Kategoria** – kategoria tematyczna (np. Motoryzacja czy Elektronika), do której przypisane jest Ogłoszenie. Kategoria może dzielić się na powiązane tematycznie podkategorie.
7. **Konsument** – Użytkownik będący osobą fizyczną, dokonujący w Serwisie czynności niezwiązanych bezpośrednio z jego działalnością gospodarczą lub zawodową.
8. **Konto** – zbiór danych powiązanych z danym Użytkownikiem, obejmujący informacje o jego aktywności w Serwisie, w tym informacje podawane przez Użytkownika w Serwisie. Zasady dotyczące Konta zostały określone w punkcie 3 Regulaminu.
9. **Kupujący** – Użytkownik dokonujący ze Sprzedającym Transakcji z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu.
10. **Limit** – przewidziana dla wybranych Kategorii liczba bezpłatnych Ogłoszeń, które Użytkownik może opublikować w Serwisie w danym czasie. Limity w poszczególnych Kategoriach mogą być wykorzystywane niezależnie.
11. **Ogłoszenie** – propozycja sprzedaży lub świadczenia Przedmiotu sporządzona przez Sprzedającego lub zaproszenie do uczestnictwa w procesie rekrutacyjnym sporządzone przez Pracodawcę i opublikowane w Serwisie na zasadach określonych w punkcie 4 Regulaminu.



12. Operator Płatności – podmiot świadczący usługi płatnicze na rzecz Użytkowników w ramach Płatności OLX: Adyen N.V. zarejestrowany w Holandii, pod numerem 34259528 z siedzibą przy Simon Carmiggelstraat 6-50, 1011 DJ, Amsterdam, Holandia
13. Płatności OLX – usługa świadczona przez Operatora Płatności, umożliwiająca Kupującym dokonywanie płatności za Przedmiot w ramach Serwisu oraz ewidencjonowanie środków pieniężnych pochodzących z takich płatności w narzędziu rozliczeniowym prowadzonym przez Operatora Płatności na rzecz Sprzedających.
- ~~12~~.14. Portfel OLX – bezpłatna funkcjonalność Konta opisana w punkcie 9 Regulaminu, ułatwiająca dokonywanie płatności na rzecz Grupy OLX.
- ~~13~~.15. Pracodawca – Użytkownik publikujący Ogłoszenie w Kategorii Praca w Serwisie lub korzystający z dedykowanych funkcjonalności określonych w Załączniku nr 1 “OLX Praca”.
- ~~14~~.16. Przedmiot – towary lub usługi objęte Ogłoszeniem; w ramach Ogłoszeń w Kategorii Praca za Przedmiot Ogłoszenia uważa się opis i wymagania dotyczące stanowiska objętego Ogłoszeniem Pracodawcy.
- ~~15~~.17. Przesyłki OLX – usługa świadczona z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu, umożliwiająca zamówienie w Serwisie Dostawy Przedmiotów.
- ~~16~~.18. Regulamin – niniejszy Regulamin wraz z załącznikami, określający zasady korzystania z Serwisu. Aktualna wersja Regulaminu jest dostępna na stronie Serwisu w każdym czasie, w formie umożliwiającej jej pobranie, zapisanie na dysku twardym urządzenia lub wydruk.
- ~~17~~.19. Rejestracja – proces utworzenia przez Użytkownika Konta, po podaniu danych Użytkownika, akceptacji Regulaminu i aktywacji Konta.
- ~~18~~.20. Serwis – prowadzona przez Grupę OLX internetowa platforma online dostępna w domenie olx.pl oraz w aplikacji mobilnej OLX.pl.
- ~~19~~.21. Sprzedający – Użytkownik publikujący Ogłoszenie w Serwisie i dokonujący z Kupującym Transakcji.



~~20~~22. **Transakcja** – każda umowa zawierana pomiędzy Użytkownikami lub Użytkownikiem a Gościem, dotycząca Przedmiotu.

~~21~~23. **Usługi Odpłatne** – odpłatne usługi świadczone przez Grupę OLX na rzecz Użytkownika, obejmujące m.in.: opublikowanie płatnego Ogłoszenia lub pakietu Ogłoszeń oraz Usług Promowania.

~~22~~24. **Usługi Promowania** – odpłatne usługi promowania Ogłoszeń określone w Załączniku nr 2 “Usługi Promowania”.

~~23~~25. **Użytkownik** – osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, korzystająca z Serwisu po zalogowaniu na Konto.

~~24~~26. **Użytkownik Biznesowy** – Użytkownik Serwisu będący osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą lub zawodową oraz korzystający z usług Grupy OLX w ramach Serwisu, w związku ze swoją działalnością gospodarczą lub zawodową.

2. Postanowienia Ogólne

1. Warunki korzystania z Serwisu, w tym zasady Rejestracji, publikacji Ogłoszeń i nabywania Usług Odpłatnych, a także kwestie dotyczące płatności i postępowania reklamacyjnego określa Regulamin. Każdy korzystający z Serwisu jest zobowiązany do zapoznania się z treścią Regulaminu.
2. Goście mogą korzystać jedynie z ograniczonych funkcji Serwisu na zasadach określonych w niniejszym Regulaminie, z poszanowaniem przepisów prawa i zasad uczciwości.
3. Treści publikowane w Serwisie, w tym w szczególności Ogłoszenia, niezależnie od ich formy, tj. materiały tekstowe, graficzne oraz wideo, są przedmiotem ochrony praw własności intelektualnej, w tym prawa autorskiego oraz praw własności przemysłowej, Grupy OLX, Sprzedawców lub osób trzecich. Zabrania się jakiegokolwiek wykorzystywania tych treści bez pisemnej zgody uprawnionych. Zabrania się jakiegokolwiek agregowania i przetwarzania danych oraz innych informacji dostępnych w Serwisie w celu ich dalszego udostępniania osobom trzecim w ramach innych serwisów internetowych





jak i poza Internetem. Zabrania się również wykorzystywania oznaczeń Serwisu oraz Grupy OLX, w tym charakterystycznych elementów grafiki bez zgody Grupy OLX.

4. Z zastrzeżeniem licencji udzielonej na rzecz Grupy OLX zgodnie z punktem 4.3, żadne z postanowień niniejszego Regulaminu nie stanowi udzielenia zgody na wykorzystywanie praw Grupy OLX lub praw osób trzecich, o których mowa w punkcie 2.3 ani też nie powinno być interpretowane jako zrzeczenie się tych praw.
5. Grupa OLX nie jest stroną Transakcji.
6. W ramach Serwisu możliwe jest:
 - a. przeglądanie zawartości Serwisu;
 - b. korzystanie z Konta i powiązanych funkcjonalności, w tym Portfela OLX i Przesyłek OLX;
 - c. korzystanie z funkcjonalności opisanych w Załączniku nr 1 "OLX Praca";
 - d. publikacja Ogłoszeń w ramach bezpłatnych Limitów wskazanych w Załączniku nr 3 "Limity Ogłoszeń";
 - e. odpłatna publikacja Ogłoszeń poza Limitami;
 - f. korzystanie z Usługi Odpłatnej (w tym Usług Promowania).
7. Usługi przeglądania zawartości Serwisu, Konta oraz publikacji Ogłoszeń w ramach bezpłatnych Limitów są świadczone bezpłatnie. Pozostałe usługi świadczone są odpłatnie.
8. Usługi Dostawy i płatności realizowane są przez zewnętrznych usługodawców na rzecz Użytkowników, na podstawie odrębnych stosunków prawnych, których Grupa OLX nie jest stroną.
9. Do Ogłoszeń zamieszczonych w Kategorii Praca zastosowanie mają postanowienia Regulaminu, z zastrzeżeniem odmiennych postanowień Załącznika nr 1 "OLX Praca".





10. Do korzystania z Serwisu w pełnym zakresie wymagane jest posiadanie urządzenia połączonego z siecią Internet, spełniającego poniższe wymogi:
- a. aktywne połączenie z Internetem pozwalające na obustronną komunikację przez protokół HTTPS;
 - b. prawidłowo zainstalowaną i skonfigurowaną, aktualną przeglądarkę internetową obsługującą standard HTML5 oraz technologie kaskadowych arkuszy stylów (CSS3), np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Opera, Microsoft Edge, Internet Explorer (przy czym dla przeglądarki internetowej Internet Explorer nie są udostępniane usługi określone w pkt. 6 Załącznika nr 1 "OLX Praca"). Wideokonferencja, o której mowa w pkt. 6.6. Załącznika nr 1 "OLX Praca" dostępna jest wyłącznie na przeglądarkach Google Chrome oraz Mozilla Firefox. Przeglądarki internetowe powinny pracować w rozdzielczości ekranu nie mniejszej niż 1024x768 pikseli;
 - c. włączoną obsługę JavaScript oraz plików cookies (zwykle domyślnie włączone w przeglądarce);
 - d. w przypadku urządzeń mobilnych: oryginalny system Android w wersji nie mniej niż 5.0 lub oryginalny system iOS w wersji nie mniej niż 10.0, a aplikacja OLX powinna być pobrana z oficjalnego sklepu (np. App Store lub Google Play). Serwis może nie wyświetlać się poprawnie na telewizorach, telefonach Blackberry oraz telefonach z systemem Windows.
11. Grupa OLX dołoży należytych starań, aby zapewnić nieprzerwane działanie Serwisu. Dążąc do zapewnienia wysokiej jakości usług oraz sprawności funkcjonowania Serwisu, Grupa OLX zastrzega sobie prawo do dokonywania przerw w funkcjonowaniu Serwisu na zasadach opisanych poniżej:
- a. **Przerwy techniczne** mogą być dokonywane w godzinach nocnych (22-6), w czasie których określone funkcjonalności Serwisu i usługi świadczone przez Grupę OLX mogą być ograniczone lub niedostępne.
 - b. **Awarią techniczną** jest sytuacja wystąpienia błędu technicznego z powodu okoliczności, za które odpowiedzialność ponosi Grupa OLX, w wyniku którego większość lub wszyscy Użytkownicy:





- nie mogą uzyskać dostępu do Serwisu;
 - podstawowe funkcje Serwisu są niedostępne lub ich działanie jest nieprawidłowe, w szczególności dotyczy to niemożliwości zamieszczania, wyświetlania, odświeżania lub promowania Ogłoszeń.
- c. W sytuacji wystąpienia awarii technicznej Grupa OLX przedłuży czas emisji Ogłoszeń aktywnych w okresie wystąpienia awarii technicznej o:
- 12h – w przypadku awarii technicznej trwającej do 3h;
 - 24h – w przypadku awarii technicznej trwającej powyżej 3h do 24h;
 - czas trwania awarii technicznej – w przypadku awarii technicznej trwającej ponad 24h.
- d. Okres awarii technicznej na potrzeby stosowania punktu (c) powyżej będzie liczony od pierwszego momentu jej wystąpienia. Przedłużenie emisji będzie liczone od momentu, w którym emisja zakończyłaby się na normalnych zasadach (okres przedłużenia będzie dodawany na koniec czasu emisji danego Ogłoszenia w normalnym trybie).
12. Ogłoszenia emitowane w Serwisie są wyświetlane w odpowiednich Kategoriach w układzie chronologicznym, tj. zgodnie z zasadą: im później Ogłoszenie jest opublikowane przez Użytkownika tym wyżej na liście się znajduje, z zastrzeżeniem Usług Promowania. Na stronie głównej Serwisu rotacyjnie emitowane są wyłącznie Ogłoszenia z aktywną Usługą Promowania – Wyróżnienia Ogłoszenia na stronie głównej Serwisu.
13. Użytkownicy komunikujący się z innymi Użytkownikami poprzez funkcjonalność czatu w Serwisie przyjmują do wiadomości, że konwersacje te nie są prywatne a ich treść może być zbierana przez Grupę OLX. Akceptując niniejszy Regulamin, Użytkownik potwierdza, że Grupa OLX ma prawo uzyskania dostępu oraz analizowania treści konwersacji prowadzonych poprzez funkcjonalność czatu w Serwisie w celu zwiększenia bezpieczeństwa Użytkowników, zapobiegania nadużyciom i ulepszania Serwisu. Więcej informacji o tym jak i dlaczego Grupa OLX uzyskuje dostęp i analizuje treści





konwersacji prowadzonych poprzez funkcjonalność czatu w Serwisie znajduje się w [Polityce Prywatności](#).

3. Konto

1. W celu uzyskania pełnej funkcjonalności Serwisu Gość powinien dokonać Rejestracji Konta i korzystać z Serwisu jako zalogowany Użytkownik. Konto daje Użytkownikowi możliwość korzystania m.in. z następujących funkcjonalności Serwisu:
 - a. publikowania i zarządzania opublikowanymi Ogłoszeniami;
 - b. obserwowania Ogłoszeń innych Użytkowników;
 - c. zarządzania płatnościami i fakturami związanymi z usługami świadczonymi w Serwisie przez Grupę OLX;
 - d. wysyłania i odbierania wiadomości do innych Użytkowników;
 - e. zamówienie Usług Promowania;
 - f. zawierania Transakcji z wykorzystaniem usługi Przesyłki OLX;
 - g. udostępnianych zgodnie z Załącznikiem nr 1 "OLX Praca".
2. Użytkownikiem może być wyłącznie osoba fizyczna posiadająca pełną zdolność do czynności prawnych, osoba prawna albo jednostka organizacyjna nieposiadająca osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną. W przypadku osób prawnych i jednostek organizacyjnych nieposiadających osobowości prawnej, utworzyć Konto w ich imieniu oraz dokonywać wszelkich czynności w ramach Serwisu może jedynie osoba umocowana do działania w tym zakresie w imieniu tych podmiotów. ~~Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto w Serwisie powiązane z danym adresem email z zastrzeżeniem, że jeden numer telefonu służy weryfikacji SMS, o której mowa w pkt 4.1. na jednym Koncie.~~
3. ~~Użytkownik może posiadać tylko jedno Konto w Serwisie powiązane z danym adresem email z zastrzeżeniem, że jeden numer telefonu służy weryfikacji SMS, o której mowa w pkt 4.1. na jednym Koncie. Powyższa zasada nie dotyczy przypadków, gdy:~~



a) Użytkownik posiada Konta służące do celów prywatnych i związanych z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą:

b) Użytkownik wykorzystuje różne Konta w zakresie prowadzonej przez niego działalności gospodarczej w związku z obsługą tych Kont przez różnych przedstawicieli lub oddziały prowadzonego przez Użytkownika przedsiębiorstwa, z zastrzeżeniem, że w zakresie żadnego z Kont nie istnieje opóźnienie w płatnościach z tytułu usług świadczonych przez Grupę OLX:

c) zaistnieje konieczność założenia kolejnego Konta z uwagi na brak możliwości uzyskania dostępu do Konta (zapomnienie hasła):

przy czym wszystkie wyłączenia w tym zakresie będą szczegółowo weryfikowane przez Grupę OLX, która uprawniona jest do zawieszenia Konta na czas weryfikacji lub usunięcia Kont w przypadku braku potwierdzenia okoliczności uzasadniających zastosowanie powyższego wyłączenia. Powyższe wyłączenia nie mają zastosowania jeśli są wykorzystywane przez Użytkownika wyłącznie w celu do unikania płatności należności z tytułu świadczonych w ramach Serwisu usług.

3.4. Rejestracja Konta wymaga:

- a. wypełnienia formularza dostępnego w Serwisie i podania wymaganych tam danych, w tym adresu email Użytkownika oraz unikalnego hasła lub uwierzytelnienia za pośrednictwem zewnętrznego usługodawcy jak np. Facebook, Google lub Apple;
- b. zapoznania się z Regulaminem i jego załącznikami oraz akceptacji ich postanowień.

4.5. Grupa OLX przetwarza dane osobowe Użytkowników, osób działających w imieniu Użytkowników oraz Gości zgodnie z postanowieniami [Polityki Prywatności](#) oraz [Polityką dotyczącą Cookies i Podobnych Technologii](#).

5.6. Po wypełnieniu danych wymaganych do Rejestracji na adres email wskazany przez Użytkownika przesłane zostanie potwierdzenie Rejestracji Konta, link do aktywacji Konta oraz aktualny Regulamin. Rejestracja zostaje zakończona w momencie aktywacji Konta przez Użytkownika. Z tym momentem dochodzi do zawarcia umowy usługi Konta. W przypadku niedokonania aktywacji w ciągu 30 Dni od otrzymania emaila potwierdzającego Rejestrację Konta, link



aktywacyjny wygasa a Konto nie zostaje aktywowane. Korzystający może dokonać Rejestracji od nowa z wykorzystaniem tego samego adresu email dopiero po uprzednim skontaktowaniu się z Grupą OLX: pomoc@olx.pl.

6.7. Użytkownik zapewnia, że dane podawane w procesie Rejestracji oraz w toku korzystania z Serwisu są prawdziwe, poprawne i aktualne oraz, że jest on uprawniony do korzystania z tych danych. Użytkownik zobowiązuje się do aktualizacji danych w razie ich zmiany. Grupa OLX zastrzega sobie prawo do blokady Konta w przypadku, gdy podane dane nie będą spełniały powyższych wymogów, zgodnie z procedurą określoną w punkcie 12 Regulaminu.

7.8. Osoba działająca w ramach Serwisu w imieniu i na rzecz Użytkownika będącego osobą prawną lub jednostką organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, zapewnia, że jest należycie upoważniona do działania i dokonywania w ramach Serwisu wszelkich czynności imieniu i na rzecz takiego Użytkownika.

8.9. Użytkownik zobowiązuje się do zachowania danych dostępu do Konta w tajemnicy i do ich ochrony przed dostępem przez niepowołane osoby trzecie. Użytkownik niezwłocznie poinformuje Grupę OLX w razie powzięcia wiadomości o pozyskaniu danych dostępu do Konta przez niepowołane osoby trzecie i w miarę możliwości dokona niezwłocznej ich zmiany.

9.10. _____ Umowa usługi Konta zostaje zawarta na czas nieokreślony z chwilą aktywacji Konta. Umowa usługi Konta może zostać rozwiązana przez Użytkownika z zachowaniem poniższych zasad:

- a. prawo do usunięcia Konta pozostaje bez wpływu na uprawnienia Użytkownika do prawa odstąpienia lub wypowiedzenia umowy, przewidzianych przepisami prawa oraz niniejszym Regulaminem;
- b. usunięcie Konta możliwe jest poprzez: (i) wybranie odpowiedniej opcji w panelu Konta, (ii) przestanie oświadczenia o rozwiązaniu na adres email: pomoc@olx.pl lub (iii) przestanie oświadczenia o rozwiązaniu pisemnie na adres Grupy OLX;
- c. wraz z usunięciem Konta przez Użytkownika wygasają pozostałe umowy łączące Grupę OLX z Użytkownikiem dotyczące usług świadczonych w ramach Serwisu;





- d. rozwiązanie umowy Konta będzie skuteczne od chwili jego dokonania (na przyszłość), co oznacza, że uiszczone przez Użytkownika płatności nie będą podlegać zwrotowi. Grupa OLX nie będzie również zobowiązana do zwrotu równowartości niewykorzystanych kwot w ramach Usług Odpłatnych;
- e. w przypadku, gdy Użytkownik ma zgromadzone środki na Portfelu OLX, rozwiązanie Konta jest możliwe tylko po uprzedniej wypłacie tych środków lub skontaktowaniu się z Grupą OLX: pomoc@olx.pl, o czym Użytkownik będzie informowany przy próbie usunięcia Konta wraz z rozwiązaniem umowy;
- f. po usunięciu Konta albo rozwiązaniu umowy Konta, Użytkownik traci dostęp do informacji przekazanych lub wygenerowanych w toku korzystania z Serwisu.

~~10.11.~~ Grupa OLX uprawniona jest do rozwiązania umowy z Użytkownikiem, jeśli Użytkownik:

- a. nie zalogował się na Koncie przez okres dłuższy niż 24 miesiące. W rezultacie Użytkownik nie będzie już uprawniony do korzystania z usuniętego Konta. Informacja o rozwiązaniu umowy zostanie wysłana Użytkownikowi z 30-dniowym wyprzedzeniem na adres e-mail podany podczas Rejestracji. Użytkownik będzie mógł wyrazić chęć dalszego korzystania z Konta korzystając z udostępnionej w tym celu funkcjonalności wymagającej zalogowania się Użytkownika do Konta. Prawo Grupy OLX do rozwiązania umowy zgodnie z niniejszym postanowieniem nie ogranicza prawa Użytkownika do ponownej rejestracji w Serwisie. Grupa OLX nie gwarantuje jednak, że dotychczasowa nazwa Użytkownika powiązana z Kontem będzie dostępna do użycia podczas nowej rejestracji;
- b. pomimo uprzedniego wezwania go przez Grupę OLX do zaprzestania określonych działań lub zaniechań naruszających postanowienia Regulaminu lub przepisy prawa powszechnie obowiązującego, kontynuuje wskazane w wezwaniu działania.

~~11.12.~~ W celu zapewnienia prawidłowego funkcjonowania Serwisu, ochrony i zapewnienia bezpieczeństwa korzystających z niego osób, Grupa OLX



zastrzega sobie prawo do dokonania dodatkowej weryfikacji aktualności i prawdziwości danych podanych przez Użytkownika oraz żądania potwierdzenia przez Użytkownika jego tożsamości, informacji zawartych w Ogłoszeniu lub informacji związanych z dokonaną Transakcją w wybrany przez Grupę OLX sposób. Jeśli weryfikacja danych lub tożsamości Użytkownika nie powiedzie się, Grupa OLX może zawiesić lub zablokować działanie Konta na zasadach określonych w punkcie ~~12~~13 Regulaminu.

~~12~~13. **Odstąpienie konsumenckie.** Konsument może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy z Grupą OLX odstąpić od takiej umowy bez podania przyczyny, składając oświadczenie w tym zakresie na adres email: pomoc@olx.pl lub pisemnie na adres Grupy OLX. Wraz z odstąpieniem od umowy usługi Konta wygasają pozostałe umowy łączące Grupę OLX z Użytkownikiem. Wzór formularza o odstąpieniu od umowy, z którego Użytkownik może skorzystać, określony jest w pouczeniu, stanowiącym Załącznik nr 4 "Wzór oświadczenia o pouczeniu".

~~13~~14. Umowa usługi Konta może zostać rozwiązana przez Użytkownika Biznesowego z zachowaniem reguł wskazanych w punkcie 3.~~10~~9. w przypadku braku akceptacji zmian do Regulaminu, o których Użytkownik zostanie poinformowany zgodnie z punktem 16.1. b. W takim przypadku, w celu rozwiązania umowy w zakresie usługi Konta, Użytkownik Biznesowy powinien niezwłocznie, nie później niż w terminie 15 dni od ogłoszenia zmian powiadomić o tym Grupę OLX. Rozwiązanie przez Użytkownika w powyższym trybie umowy w zakresie usługi Konta odnosi skutek po upływie 15 dni od powiadomienia Użytkownika o zmianach Regulaminu, chyba że Użytkownik Biznesowy zrezygnuje z takiego powiadomienia albo złoży w tym zakresie stosowne oświadczenie lub podejmie wyraźne działanie w Serwisie potwierdzające akceptację takich warunków (np. publikacja nowego Ogłoszenia).

4. Zasady publikacji Ogłoszeń

1. Grupa OLX umożliwia Użytkownikowi publikację Ogłoszenia w Serwisie. Publikacja przez Użytkownika Ogłoszenia w Serwisie następuje po wypełnieniu odpowiedniego formularza oraz pod warunkiem dokonania weryfikacji SMS. Weryfikacja SMS przeprowadzana jest jednorazowo i polega na przestaniu na podany przez Użytkownika numer telefonu kodu weryfikacyjnego, który



Użytkownik następnie podaje w ramach formularza. Weryfikacja SMS może być powtórzona w związku z wewnętrznymi procedurami bezpieczeństwa.

2. Ogłoszenie opublikowane przez Użytkownika w Serwisie jest dostępne dla wszystkich korzystających z Serwisu. Wraz z Ogłoszeniem udostępniany będzie również formularz kontaktowy, umożliwiający Użytkownikom skontaktowanie się z Użytkownikiem publikującym Ogłoszenie i przestanie mu wiadomości. W zależności od wyboru Użytkownika, w Ogłoszeniu może również być dostępny do publicznej wiadomości jego numer telefonu.
3. Z momentem publikacji Ogłoszenia Użytkownik udziela Grupie OLX niewyłączną, nieograniczoną terytorialnie i nieodpłatną licencję na utrwalanie, zwielokrotnianie i rozpowszechnianie całości lub dowolnego fragmentu Ogłoszenia, w celu jego wyświetlania w Serwisie, a także u partnerów Grupy OLX za pośrednictwem których prowadzona jest promocja Serwisu, a także w dowolnym miejscu za pośrednictwem sieci Internet, w tym w wyszukiwarkach internetowych (jak np. Google), portalach społecznościowych (np. Facebook). Udzielenie licencji jest konieczne dla pełnego korzystania z Serwisu. Ze względu na specyfikę Internetu Grupa OLX nie ma pełnej kontroli nad rozpowszechnianiem treści publikowanych lub przesyłanych z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu innym Użytkownikom i nie przyjmuje odpowiedzialności w tym zakresie za osoby trzecie, w szczególności w przypadku kopiowania i rozpowszechniania Ogłoszeń przez takie osoby na stronach internetowych i portalach niezwiązanych z Serwisem.
4. Treść każdego Ogłoszenia powinna spełniać wymogi określone w punkcie [12.1](#) Regulaminu, być zgodna z prawdą, jednoznaczna i zrozumiała oraz spełniać wymogi techniczne określone przez Grupę OLX. Użytkownik zachowuje swobodę określenia treści Ogłoszenia w granicach prawa i z zachowaniem następujących wymogów:
 - a. Ogłoszenie sporządzone zostanie w języku polskim, nie będzie zawierało słów powszechnie uznanych za wulgarne lub obraźliwe. W Kategorii Praca Ogłoszenie może być dodatkowo sporządzone w języku obcym;



- b. Użytkownik wybierze jedną, właściwą dla Przedmiotu Kategorię i podkategorię tematyczną, do której Ogłoszenie powinno zostać przypisane;
- c. Użytkownik wskaże cenę łączną w złotych polskich (wskazując kwotę podatku VAT, jeżeli znajduje zastosowanie) oraz ewentualnie wskaże, że cena jest do negocjacji lub Przedmiot jest oferowany za darmo lub Użytkownik dopuszcza możliwość zamiany Przedmiotu na inne dobro lub usługę. Niniejsze postanowienie nie dotyczy Ogłoszeń w Kategoriach Praca oraz Usługi i Firmy dla których wskazanie wynagrodzenia nie jest elementem obowiązkowym Ogłoszenia;
- d. Użytkownik wskaże stan Przedmiotu (nowy lub używany) (za wyjątkiem Ogłoszenia w Kategorii Usługi i Firmy oraz Praca);
- e. treść Ogłoszenia powinna zawierać jasny, dokładny i kompletny opis Przedmiotu, zawierający zgodne z prawdą i niewprowadzające w błąd informacje co do cech Przedmiotu. Zabronione jest przekazywanie tych informacji z pominięciem Serwisu;
- f. w treści Ogłoszenia nie można wskazywać danych kontaktowych, dane takie mogą zostać podane wyłącznie we wskazanych w tym celu polach formularza;
- g. Przedmiotem Ogłoszenia może być jedynie Przedmiot będący w posiadaniu (władaniu) Użytkownika i znajdujący się na terytorium Polski (za wyjątkiem Ogłoszenia w Kategorii Usługi i Firmy oraz Praca);
- h. jedno Ogłoszenie może dotyczyć jednego Przedmiotu;
- i. konieczne jest wskazanie czy Ogłoszenie dotyczy pojedynczej sztuki, kilku sztuk czy kompletu/pakietu (komplet oznacza zestaw elementów stanowiących jedną całość). Możliwe jest dodanie w treści jednego Ogłoszenia informacji o dostępności Przedmiotu w różnych kolorach lub różnych, podobnych wersjach (za wyjątkiem Ogłoszenia w Kategorii Usługi i Firmy oraz Praca);
- j. ten sam Przedmiot może być w danym czasie objęty tylko jednym Ogłoszeniem, przy czym dotyczy to również Ogłoszeń zakończonych przez Użytkownika przed upływem 14 dni od daty dodania Ogłoszenia;



- k. w treści Ogłoszenia nie można zamieszczać treści takich jak w szczególności: reklamy, treści promocyjne i ogłoszeniowe, adresy stron internetowych oraz innych elementów prowadzących Użytkowników do serwisów świadczących takie same lub podobne usługi jak Grupa OLX (tj. serwisów publikujących oferty lub ogłoszenia pochodzące od użytkowników sieci Internet).
5. W przypadku gdy Użytkownik opublikuje Ogłoszenie w niewłaściwej Kategorii Grupa OLX uprawniona jest do zmiany Kategorii, przy czym jeśli zmiana skutkowałaby opublikowaniem Ogłoszenia poza Limitem Ogłoszenie jest usuwane.
6. Przedmiotu Ogłoszenia nie może stanowić:
 - a. poszukiwanie Przedmiotu (za wyjątkiem Ogłoszenia w Kategorii Usługi i Firmy oraz Praca);
 - b. oferta o charakterze randkowym, matrymonialnym, seksualnym;
 - c. towar zakazany wymieniony na w Załączniku nr 5 "Przedmioty zakazane i dopuszczone warunkowo", a także jakiegokolwiek inne dobro, o ile obrót nim jest wyłączony ze względu na obowiązujące przepisy prawa, dobro pochodzące z kradzieży lub co do którego toczy się spór sądowy lub administracyjny albo też dobro objęte postępowaniem egzekucyjnym lub wchodzące w skład masy upadłościowej lub sanacyjnej.
7. Publikacja Ogłoszenia w Serwisie dokonywana jest przez Użytkownika poprzez:
 - a. kliknięcie w ikonę „Dodaj ogłoszenie” lub podobną;
 - b. dokonanie płatności (tylko w odniesieniu do Ogłoszeń płatnych).
8. Emisja Ogłoszenia w Serwisie rozpoczyna się niezwłocznie po jego publikacji (za wyjątkiem Ogłoszeń płatnych z góry, których publikacja następuje od momentu zaksięgowania opłaty) i trwa przez kolejne 30 Dni, jednak nie dłużej niż do momentu wystąpienia jednej z następujących okoliczności:
 - a. doszło do zbycia Przedmiotu przez Użytkownika;





- b. Użytkownik dokonał zmiany Ogłoszenia w sposób wskazujący, iż dotyczy ono innego Przedmiotu niż ten, którego dotyczyło pierwotnie;
 - c. Użytkownik usunął Ogłoszenie.
9. W przypadku powzięcia przez Grupę OLX informacji o wystąpieniu okoliczności wskazanych w punkcie 4.8.a) lub 4.8.b), Grupa OLX będzie uprawniona do usunięcia Ogłoszenia na zasadach określonych w punkcie [12](#) Regulaminu.
10. W okresie emisji Ogłoszenia w Serwisie, Użytkownik może modyfikować treść Ogłoszenia i jego niektóre parametry oraz usunąć Ogłoszenie. W okresie od 3 Dni przed zakończeniem emisji Ogłoszenia do daty zakończenia emisji Ogłoszenia, Użytkownik może dokonać przedłużenia czasu emisji Ogłoszenia o kolejne 30 Dni, z wyjątkiem Ogłoszeń:
 - a. w Kategorii Praca, Usługi i Firmy, Dom i Ogród, Elektronika, Nieruchomości oraz Samochody dla których przedłużenie czasu emisji Ogłoszenia jest Usługą Odpłatną;
 - b. Użytkowników, którzy choć raz opublikowali Ogłoszenie w związku z działalnością gospodarczą w jakiegokolwiek Kategorii;
 - c. Użytkowników, którzy mają aktywny pakiet Ogłoszeń. Przedłużenie czasu emisji Ogłoszenia nie skutkuje przeniesieniem Ogłoszenia na początek listy Ogłoszeń.
11. Możliwość modyfikacji treści Ogłoszenia nie dotyczy zmian w zakresie ceny lub jakichkolwiek innych parametrów opublikowanego Ogłoszenia, mających na celu unikanie zapłaty należności wobec Grupy OLX, z tytułu usług świadczonych w ramach Serwisu lub otrzymania zwrotu środków przysługującego Użytkownikowi w przypadkach przewidzianych w Regulaminie.
12. Po zakończeniu emisji Ogłoszenia niezależnie od przyczyny, Ogłoszenie zostaje zarchiwizowane w odpowiedniej zakładce Konta, gdzie dostępne jest dla Użytkownika przez okres 6 miesięcy, chyba że Użytkownik sam usunie zarchiwizowane Ogłoszenie przed upływem tego terminu. Użytkownik powinien we własnym zakresie archiwizować treść Ogłoszenia a także informacje o zawartych Transakcjach.



5. Ogłoszenia bezpłatne

1. Publikacja Ogłoszenia w Serwisie dokonywana przez Użytkownika w ramach Limitu jest bezpłatna. Limity dla poszczególnych Kategorii oraz sytuacje w których Limit nie obowiązuje wskazane zostały w pkt. 3 Załącznika nr 3 "Limity Ogłoszeń".
2. Użytkownik może posiadać łącznie 100 aktywnych Ogłoszeń opublikowanych jednocześnie w ramach Limitu (bezpłatnych Ogłoszeń).
3. W Kategorii Elektronika oraz Dom i Ogród dla Użytkowników Biznesowych nie przewidziano Limitów Ogłoszeń bezpłatnych.
4. Użytkownik zostanie poinformowany przez Grupę OLX o wyczerpaniu Limitu w formie wiadomości dostępnej na Koncie. Publikacja przez Użytkownika w Serwisie kolejnego Ogłoszenia lub Ogłoszenia w Kategorii, w której nie przyznano Limitu jest płatna.

6. Ogłoszenia płatne

1. Publikacja przez Użytkownika płatnego Ogłoszenia w Serwisie jest możliwa po wykupieniu przez Użytkownika:
 - a. pojedynczego Ogłoszenia – zgodnie z cennikiem odpowiednim dla danej Kategorii – Załącznik nr 7 "Cenniki";
 - b. pojedynczego Ogłoszenia wraz z pakietem Usług Odpłatnych – Ogłoszenie singiel premium, zgodnie z Załącznikiem nr 6 "Pakiety Business i Premium";
 - c. pakietu Ogłoszeń dostępnego w ofercie Serwisu zgodnie z Załącznikiem nr 6 "Pakiety Business i Premium", z zastrzeżeniem, że w przypadku zakupu pakietu Ogłoszeń przed wykorzystaniem Limitu, w pierwszej kolejności wykorzystywany jest pakiet Ogłoszeń.
2. Zakup pakietu Ogłoszeń lub pojedynczego Ogłoszenia jest możliwy przy użyciu stosownego formularza dostępnego w Serwisie.
3. Aktywacja płatnego Ogłoszenia w Serwisie nastąpi z chwilą zaksięgowania płatności na rachunku Grupy OLX.



4. W skład Pakietów Ogłoszeń wchodzi także Usługi Odpłatne wskazane w Załączniku nr 6 "Pakiety Business i Premium".

7. Usługi Promowania Ogłoszeń

1. Użytkownik chcąc zwiększyć atrakcyjność Ogłoszenia może skorzystać z płatnych Usług Promowania w postaci Odświeżenia Ogłoszenia, Wyróżnienia Ogłoszenia oraz Wyróżnienia Ogłoszenia na stronie głównej Serwisu opisanych szczegółowo w Załączniku nr 2 "Usługi Promowania".
2. Użytkownik może skorzystać z każdej z Usług Promowania w momencie publikacji Ogłoszenia lub w trakcie jego emisji.
3. Usługi Promowania oraz ich pakiety są realizowane względem pojedynczego Ogłoszenia, tj. nie jest możliwe wykorzystanie pakietu Usług Promowania do różnych Ogłoszeń.
4. Usługi Promowania są również dostępne w pakietach tych usług, zgodnie z pkt. 2 Załącznika nr 2 "Usługi Promowania". Aktywacja pakietu Usług Promowania następuje wraz z rozpoczęciem korzystania z Usług Promowania wchodzących w skład pakietu. Zasady dotyczące Usług Promowania objętych pakietem pozostają bez zmian.
5. Grupa OLX nie ponosi odpowiedzialności za skuteczność Usług Promowania, rozumianą jako rzeczywiste zwiększenie zainteresowania Ogłoszeniem lub jego Przedmiotem.

8. Płatności

1. Użytkownik będzie informowany w Serwisie w widoczny sposób o każdorazowo aktualnej cenie wybieranych Usług Odpłatnych. Wszystkie ceny podawane w Serwisie lub cennikach zamieszczonych w Załączniku nr 3 "Limity Ogłoszeń" oraz Załączniku nr 6 "Pakiety Business i Premium" są cenami brutto (zawierają podatek od towarów i usług, tj. VAT) wyrażonymi w złotych polskich (PLN).
2. Płatności dokonywane w Serwisie mogą być dokonywane z góry, tj. w pełnej kwocie wymaganej dla danej Usługi Odpłatnej przed rozpoczęciem jej świadczenia przy użyciu form płatności udostępnianych przez Grupę OLX, bądź z dołu tj. zbiorczo na koniec miesiąca kalendarzowego, za wszystkie





Usługi Odpłatne świadczone w ramach Serwisu na rzecz Użytkownika w danym miesiącu (Zapłać na koniec miesiąca).

3. Zapłać na koniec miesiąca jest formą rozliczenia płatności między Grupą OLX a Użytkownikiem Biznesowym polegającą na umożliwieniu Użytkownikowi Biznesowemu zbiorczej zapłaty za korzystanie z Usług Odpłatnych, w terminie płatności nie krótszym niż 14 dni od dnia wystawienia faktury przez Grupę OLX i udostępnienia jej Użytkownikowi Biznesowemu na Koncie.
4. Zapłać na koniec miesiąca udostępniana jest Użytkownikowi Biznesowemu na jego wniosek złożony poprzez wypełnienie udostępnionego przez Grupę OLX formularza. Po poprawnym złożeniu wniosku, zostanie on poddany weryfikacji polegającej na potwierdzeniu danych Użytkownika Biznesowego w oparciu o przesłane przez niego dokumenty potwierdzające prowadzenie działalności gospodarczej wraz z formularzem zamówienia.
5. W przypadku gdy płatność następuje z góry, rozpoczęcie świadczenia Usługi Odpłatnej nastąpi nie wcześniej niż po zaksięgowaniu płatności z tytułu tej Usługi Odpłatnej w pełnej wysokości na rachunku Grupy OLX.
6. W przypadku płatności dokonywanej w ramach Zapłać na koniec miesiąca, rozpoczęcie świadczenia Usługi Odpłatnej nastąpi wraz z publikacją danego Ogłoszenia lub wyboru przez Użytkownika Usługi Odpłatnej.
7. Użytkownik, wedle swego wyboru, może dokonać płatności z wykorzystaniem jednej z dostępnych metod płatności zgodnie z informacjami podanymi w procesie wyboru danej usługi oraz poprzez dyspozycję płatności z Portfela OLX.
8. Skorzystanie z którejkolwiek z metod płatności (za wyjątkiem płatności z Portfela OLX) wymagać będzie nawiązania odrębnego stosunku prawnego z dostawcą danej usługi płatniczej i zaakceptowania jego regulaminu. Grupa OLX nie jest stroną takiego stosunku i nie ma możliwości ingerowania w jego treść ani sposób realizacji. W razie jakichkolwiek problemów z płatnością Użytkownik powinien skontaktować się z właściwym operatorem płatniczym celem wyjaśnienia wątpliwości lub zgłoszenia reklamacji. Wyjątkowo oraz w granicach technicznych i organizacyjnych możliwości, Grupa OLX może jednak pomóc Użytkownikowi w wyjaśnieniu problemu. Grupa OLX nie





przyjmuje na siebie odpowiedzialności za realizację usługi płatniczej przez zewnętrznego usługodawcę.

9. Grupa OLX zapewnia Użytkownikom bezpłatną możliwość zarejestrowania danych maksymalnie 10 kart płatniczych, wymaganych do obsługi płatności przez zewnętrznego usługodawcę obsługującego daną kartę płatniczą, w celu umożliwienia dokonywania zapłaty bez konieczności każdorazowego podawania tych danych przez Użytkownika. Użytkownik może usunąć zarejestrowaną w Serwisie kartę w każdej chwili z pozycji Konta.
10. Świadczenie usług przez Grupę OLX na rzecz Użytkownika dokumentowane jest fakturami VAT, zgodnie z obowiązującymi przepisami.
11. Użytkownicy w celu otrzymania faktur VAT powinni wypełnić odpowiedni formularz, korzystając z odnośnika „Wystaw fakturę” dostępnego po zalogowaniu na konto w zakładce „Płatności do faktury”. Faktury VAT wystawione w danym miesiącu obejmują należności za ten miesiąc.
12. Użytkownik jest zobowiązany do aktualizacji danych zapisanych na Koncie niezbędnych do wystawienia przez Usługodawcę faktury VAT, niezwłocznie po każdej zmianie.
13. Domyślną formą udostępniania Użytkownikowi faktur VAT jest forma elektroniczna. Akceptacja Regulaminu stanowi jednocześnie akceptację na przesyłanie (udostępnianie) faktur w formie elektronicznej, w rozumieniu przepisów o podatku od towarów i usług.
14. Grupa OLX na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie udostępnia Użytkownikowi faktury VAT w formie elektronicznej, gwarantując autentyczność pochodzenia, integralność treści i czytelność faktur VAT, w szczególności poprzez zapisanie ich w formacie pliku .pdf oraz udostępnienie ich Użytkownikowi w ramach Konta umożliwiając ich pobranie przez Użytkownika. Użytkownik otrzymujący faktury VAT przesyłane (udostępniane) w formie elektronicznej zobowiązany jest do ich przechowywania we własnym zakresie.
15. Użytkownik, który chce otrzymać fakturę w formie papierowej będzie miał taką możliwość poprzez zaznaczenie odpowiedniej ikony z poziomu Konta. Wybranie przez Użytkownika udostępnienia faktury VAT w formie papierowej wyklucza możliwość udostępnienia Użytkownikowi faktury w formie





elektronicznej, w odniesieniu do usług, które obejmuje faktura w formie papierowej.

16. W przypadku wcześniejszego zakończenia emisji Ogłoszenia z powodu usunięcia Ogłoszenia przez Użytkownika lub w przypadku gdy doszło do zbycia Przedmiotu albo Użytkownik dokonał zmiany przedmiotu Ogłoszenia w sposób wskazujący, że dotyczy ono innego Przedmiotu niż Przedmiot, którego dotyczyło pierwotnie, opłata pobrana za publikację danego Ogłoszenia oraz związanych z nim Usług Odpłatnych za niewykorzystany okres nie będzie zwracana.
17. Ogłoszenia niezgodne z prawem lub postanowieniami Regulaminu, w szczególności: dodane w niewłaściwej Kategorii, podobne lub ich duplikaty, wielokrotnie powtórzone (o charakterze spamu), uznane za obraźliwe, zawierające treści pornograficzne, będące próbą oszustwa, naruszające jakiegokolwiek prawa autorskie będą usuwane, a pobrana wcześniej opłata za emisję Ogłoszenia oraz związanych z danym Ogłoszeniem Usług Odpłatnych będzie zwracana na konto Użytkownika, w postaci punktów służących do ponownego skorzystania z usług Serwisu, w terminie 90 Dni liczonych od chwili usunięcia danego Ogłoszenia (jeden punkt odpowiada wartości 1 PLN). Na wniosek Użytkownika opłata może zostać zwrócona w formie pieniężnej, bezpośrednio na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność lub zgodnie z użytą metodą płatności. W przypadku gdy Ogłoszenie zostanie usunięte po jego zamieszczeniu w Serwisie, Użytkownik zostanie obciążony obowiązkiem zapłaty za świadczenia spełnione do chwili usunięcia Ogłoszenia z Serwisu. Jednocześnie w razie dokonania płatności za pomocą wiadomości SMS, Serwis potrąca opłatę pobieraną przez operatora płatności SMS, za aktywację Ogłoszenia.

9. Usługa Portfela OLX

1. Grupa OLX umożliwia Użytkownikowi w ramach usługi Konta bezpłatne korzystanie z usługi Portfela OLX, pozwalającej na uproszczenie rozliczeń z Grupą OLX, z tytułu zamówionych Usług Odpłatnych. Dla uniknięcia wątpliwości, usługa Portfela OLX nie stanowi usługi płatniczej a przydzielone w ramach Portfela OLX jednostki nie stanowią pieniądza elektronicznego w rozumieniu przepisów o świadczeniu usług płatniczych.
2. Korzystanie z Portfela OLX odbywa się na następujących zasadach:





- a. Użytkownik powinien „doładować” Portfel OLX poprzez wpłatę na rachunek Grupy OLX środków pieniężnych w jednej z akceptowanych walut, zgodnie z informacjami podanymi w Serwisie;
 - b. po zaksięgowaniu wpłaty na rachunku Grupy OLX, Grupa OLX przypisuje do Portfela OLX danego Użytkownika sumę jednostek równą wpłaconej kwocie. Suma ta jest aktualizowana na bieżąco po każdej operacji dokonanej przez Użytkownika skutkującej zmianą jej wysokości (doładowanie skutkuje podwyższeniem sumy jednostek w Portfelu OLX, zapłata za wybraną Usługę Odpłatną skutkuje obniżeniem sumy jednostek w Portfelu OLX);
 - c. Użytkownik zachowuje pełną i wyłączną swobodę dysponowania środkami przypisanymi do jego Portfela OLX przez cały okres obowiązywania umowy usługi Konta pod warunkiem, że Konto jest aktywne;
 - d. w razie dokonania płatności jednostkami z Portfela OLX za daną Usługę Odpłatną, Grupa OLX dokonuje potrącenia ceny należnej z tytułu świadczenia danej Usługi Odpłatnej obciążając Portfel OLX Użytkownika odpowiednią kwotą (obniżenie salda).
3. Użytkownik może w każdym czasie zażądać zwrotu środków wpłaconych na poczet Portfela OLX, w dowolnej wysokości nieprzekraczającej salda wyświetlanego w Portfelu OLX, uwzględniającego dokonane przez Użytkownika płatności i doładowania. Żądanie to jest realizowane poprzez kontakt email (pomoc@olx.pl) lub pisemny z Grupą OLX.
 4. Zwrot środków z Portfela OLX będzie dokonany bez zbędnego opóźnienia, przelewem na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność lub zgodnie z użytą do wpłaty metodą płatności. Żądanie zwrotu środków z Portfela OLX nie dotyczy punktów promocyjnych przypisanych do Konta w ramach akcji promocyjnych, konkursów, punktów rabatowych oraz Cashback przyznawanych w Pakietach Premium zgodnie z Załącznikiem nr 6 “Pakiety Business i Premium”. Punkty promocyjne są przyznawane każdorazowo w oparciu o odrębny regulamin promocji, są ważne przez 90 dni liczonych od momentu ich przyznania a korzystanie z nich odbywa się na zasadach określonych w tym regulaminie.



10. Usługa Przesyłki OLX

1. W ramach Przesyłki OLX, Grupa OLX umożliwia Sprzedającemu dodanie Ogłoszenia z opcją Dostawy, która realizowana będzie przez profesjonalnego przewoźnika wybranego za pośrednictwem usług świadczonych przez Sendit S.A.
2. Sendit S.A. jest zewnętrznym partnerem Grupy OLX, który w ramach usług świadczonych w Serwisie umożliwia Sprzedającemu zawarcie umowy przewozu Przedmiotu z wybranym przewoźnikiem.
3. W celu skorzystania z usługi Przesyłki OLX Sprzedający powinien wybrać taką opcję w formularzu publikacji Ogłoszenia. Usługa Przesyłki OLX umożliwia bezpośrednio w Serwisie:
 - a. Sprzedającemu publikację Ogłoszenia wraz z informacją dotyczącą wybranych przez Sprzedającego opcji Dostawy Przedmiotu udostępnionych przez Grupę OLX w ramach usługi Przesyłki OLX;
 - b. Sprzedającemu zawarcie umowy z Sendit S.A. oraz wybranym przewoźnikiem, której przedmiotem będzie Dostawa Przedmiotu do Kupującego - wraz z wyborem usługi Przesyłki OLX;
 - c. Kupującemu wybór metody i warunków Dostawy z wybranych przez Sprzedającego w ramach Ogłoszenia oraz wskazanie adresu Dostawy;
 - d. Sprzedającemu nadanie Przedmiotu na warunkach uzgodnionych z określonym przewoźnikiem, zgodnie z wyborem Kupującego, w tym wygenerowanie etykiety nadania.
4. Prawa i obowiązki Sprzedającego w ramach usługi Dostawy, jak również jego odpowiedzialność oraz warunki wykonania usługi Dostawy, w tym opcji Dostawy "za pobraniem" uregulowane zostały w ["Regulaminie usługi OLX" Sendit S.A. oraz regulaminach przewoźników do niego załączonych](#), których akceptacja jest niezbędna, aby skorzystać z usługi Przesyłki OLX.
5. Dostawa jest świadczona odpłatnie. Cena Dostawy zostanie doliczona do ceny Przedmiotu i będzie widoczna w ramach Ogłoszenia, a jej uiszczenie jest warunkiem wydania Przedmiotu Kupującemu.



6. Przesyłki OLX dostępne są w wybranych [Kategoriach](#).
7. Ogłoszenia z opcją Dostawy:
 - a. umożliwiają zakup Przedmiotu z Dostawą lub skontaktowanie się ze Sprzedającym i uzgodnienie warunków Transakcji bez usługi Dostawy. Kupujący zachowa pełną swobodę wyboru sposobu realizacji Transakcji spośród dostępnych opcji;
 - b. zawierają informację na temat ceny Przedmiotu, ceny Dostawy oraz ceny całkowitej (Przedmiotu wraz z Dostawą).
8. W razie wyboru opcji zakupu Przedmiotu z Dostawą:
 - a. Kupujący wypełni formularz kontaktowy, w którym poda dane niezbędne dla realizacji Dostawy;
 - b. Kupujący wybierze sposób Dostawy spośród możliwych opcji. Kupujący może zostać poproszony o podanie informacji dodatkowych wymaganych przez wybranego przewoźnika w celu realizacji Dostawy, jak np. wybór właściwego punktu odbioru Przedmiotu;
 - c. Serwis wyświetli Kupującemu podsumowanie szczegółów zakupu z Dostawą. Kupujący zostanie poproszony o ostateczne potwierdzenie zakupu z Dostawą („Zamówienie”).
9. Wybór opcji zakupu Przedmiotu z Dostawą na podstronie Ogłoszenia nie zobowiązuje Kupującego do nabycia Przedmiotu ani Sprzedającego do jego sprzedaży. Dopiero złożenie Zamówienia zgodnie z punktem 10.8.c) Regulaminu wiąże Kupującego i będzie uznawane za ofertę nabycia Przedmiotu z Dostawą w rozumieniu art. 66 Kodeksu cywilnego. Przedmiot zostanie sprzedany Kupującemu na warunkach określonych w Ogłoszeniu pod warunkiem akceptacji Zamówienia przez Sprzedającego zgodnie z punktem 10.10 Regulaminu.
10. Niezwłocznie po złożeniu Zamówienia, Sprzedający zostanie o tym poinformowany poprzez zmianę statusu Transakcji na jego Koncie. Sprzedający będzie miał 24h na akceptację Zamówienia, licząc od chwili jego złożenia. W razie bezskutecznego upływu tego terminu lub odrzucenia Zamówienia przez Sprzedającego, Zamówienie przestaje wiązać, a do





Transakcji nie dochodzi. Kupujący zostanie poinformowany o statusie Zamówienia zgodnie z punktem 10.12 Regulaminu.

11. W terminie 72h od akceptacji Zamówienia, Sprzedający będzie zobowiązany do przekazania Przedmiotu przewoźnikowi wybranemu przez Kupującego. Sprzedający otrzyma drogą elektroniczną etykietę nadania wystawioną przez właściwego przewoźnika ważną przez 7 dni, zawierającą dane adresowe, numer identyfikacyjny przesyłki oraz inne dane wymagane przez przewoźnika i umożliwiającą nadanie przesyłki bez uiszczania dodatkowych opłat.
12. Grupa OLX zapewnia Użytkownikom możliwość stałego podglądu stanu realizacji Zamówienia z poziomu Konta. Grupa OLX dąży należytej staranności, aby informować Użytkowników niezwłocznie m.in. o akceptacji Zamówienia i statusie Dostawy, na podstawie danych własnych oraz danych przekazanych przez przewoźnika i spółkę Sendit S.A. Grupa OLX udostępnia również Użytkownikom link odsyłający do podstrony przewoźnika, umożliwiającej śledzenie Dostawy.
13. Skorzystanie z opcji Dostawy wymagać będzie przekazania danych osobowych Sprzedającego i Kupującego właściwemu przewoźnikowi w zakresie niezbędnym dla realizacji Dostawy, a także zawarcia z nim odrębnej umowy poprzez zaakceptowanie stosownego regulaminu oraz warunków. Grupa OLX nie jest stroną takich umów i nie ma możliwości ingerowania w ich treść ani sposób realizacji. W szczególności, w razie jakichkolwiek problemów z Dostawą Sprzedający lub Kupujący powinien skontaktować się z Sendit S.A. oraz właściwym przewoźnikiem celem wyjaśnienia problemów lub zgłoszenia reklamacji.

11. Płatności OLX

1. Płatności OLX świadczone są przez Operatora Płatności na podstawie Regulaminu Operatora Płatności, którego akceptacja przez Użytkownika skutkuje zawarciem umowy bezpośrednio między Użytkownikiem a Operatorem Płatności. Grupa OLX nie ponosi odpowiedzialności w żadnym zakresie za usługi świadczone w ramach Płatności OLX pomiędzy Użytkownikiem a Operatorem Płatności.
2. Korzystanie z Płatności OLX jest dobrowolne i bezpłatne. Użytkownicy mogą umówić się na inny sposób dokonania zapłaty za Przedmiot.



3. [Płatności OLX będą udostępniane w ramach Ogłoszeń z opcją Dostawy, o których mowa w pkt 10.1 Regulaminu.](#)
4. [W ramach Płatności OLX Kupujący dokonuje zapłaty za Przedmiot z góry \(przed otrzymaniem Przedmiotu\) za pomocą metod płatności udostępnianych przez Operatora Płatności.](#)
5. [Należność z tytułu zapłaty przez Kupującego ceny Przedmiotu zostanie zatrzymana przez Operatora Płatności na prowadzonym przez niego na rzecz Sprzedającego \(rachunek escrow\) do czasu odebrania przez Kupującego przesyłki zawierającej Przedmiot. Po odebraniu przez Kupującego przesyłki zawierającej Przedmiot środki pieniężne zostaną niezwłocznie przekazane na narzędzie rozliczeniowe Sprzedającego prowadzone przez Operatora Płatności. Środki dostępne na narzędziu rozliczeniowym Użytkownika mogą być w każdej chwili, bezpłatnie przez niego wypłacone na jego osobiste konto bankowe.](#)
6. [Płatności OLX nie mogą być wykorzystywane do opłacenia należności za Przedmiot w zakresie produktów lub usług wskazanych na Liście Produktów i Usług Niedozwolonych Operatora Płatności.](#)

12. Bezprawne i niezgodne z Regulaminem działania Użytkowników

1. Użytkownik uprawniony jest do korzystania z Serwisu zgodnie z jego przeznaczeniem, w granicach prawa i dobrych obyczajów obowiązujących społeczeństwo informacyjne, z poszanowaniem praw i dóbr innych osób. W szczególności, Użytkownik zobowiązuje się do:
 - a. niepodejmowania działań, które mogłyby zakłócić prawidłowe funkcjonowanie Serwisu, w tym do nieingerowania w zawartość Serwisu, Konta lub Kont innych Użytkowników, czy też w elementy informatyczne Serwisu;
 - b. niepodejmowania działań bezprawnych, w tym przesyłania lub publikowania z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu treści naruszających przepisy prawa, dobra osobiste, treści zawierających lub rozpowszechniających pornografię dziecięcą lub treści terrorystycznych i naruszających cudze prawa własności intelektualnej, a także treści o charakterze dyskryminującym lub rasistowskim;



- c. nieprowadzenia z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu sprzedaży (lub niepodejmowania innych mających podobny skutek działań) Przedmiotów wymienionych Załączniku nr 5 "Przedmioty zakazane i dopuszczone warunkowo" lub prowadzenia ich sprzedaży bez spełnienia warunków wymaganych zgodnie z Załącznikiem nr 5, a także innych Przedmiotów, o ile obrót nimi jest wyłączone ze względu na obowiązujące przepisy prawa, a także Przedmiotów pochodzących z kradzieży lub co do których toczy się spór sądowy lub administracyjny albo też Przedmiotów objętych postępowaniem egzekucyjnym lub wchodzących w skład masy upadłościowej lub sanacyjnej;
 - d. niewprowadzania osób korzystających z Serwisu oraz Grupy OLX w błąd, np. poprzez podawanie nieprawdziwych informacji dotyczących Przedmiotu albo zatajenie istotnych informacji;
 - e. powstrzymywania się od działania w złej wierze, od nadużywania funkcjonalności Serwisu, korzystania z Serwisu niezgodnie z jego przeznaczeniem i wbrew Regulaminowi.
2. Użytkownik zobowiązany jest przestrzegać zobowiązania określonego w punkcie 1.2.1 Regulaminu na każdym etapie korzystania z Serwisu, w stosunku do każdej oferowanej funkcjonalności, w tym w szczególności w przypadku publikacji Ogłoszeń i przesyłania wiadomości do innych Użytkowników.
3. Publikowanie lub przesyłanie jakichkolwiek treści w Serwisie odbywa się w sposób zautomatyzowany, z wykorzystaniem interfejsu Serwisu i bez udziału Grupy OLX, a Grupa OLX nie weryfikuje automatycznie wszystkich treści przesyłanych z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu.
4. W razie zmian w treści Ogłoszenia dokonanych przez Użytkownika po jego publikacji w Serwisie, Grupa OLX uprawniona jest do edytowania treści niezgodnych z Regulaminem lub usunięcia Ogłoszenia.
5. Każda osoba korzystająca z Serwisu ma możliwość zgłoszenia Grupie OLX treści bezprawnych lub sprzecznych z Regulaminem, rozpowszechnianych z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu, za pośrednictwem funkcjonalności "zgłoś naruszenie" dostępnej w ramach Ogłoszenia („Zgłoszenie nadużycia”). Zgłaszający powinien w miarę możliwości podać dane umożliwiające Grupie OLX dokonanie weryfikacji Zgłoszenia nadużycia, w tym w szczególności ID





Ogłoszenia, wyjaśnienie powodów, dla których uznaje daną treść za bezprawną lub sprzeczną z Regulaminem oraz wedle jego wyboru, danych kontaktowych.

6. W razie uzyskania wiarygodnej wiadomości (na podstawie Zgłoszenia nadużycia lub w inny sposób) o tym, że treść przesyłana czy publikowana z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu ma bezprawny charakter lub narusza postanowienia Regulaminu, Grupa OLX może:
 - a. niezwłocznie zablokować daną treść, w tym w szczególności Ogłoszenie, a także związane z nią Usługi Promowania. W przypadku blokady, treść nie będzie widoczna ani dostępna dla osób korzystających z Serwisu ani w panelu Konta danego Użytkownika;
 - b. podjąć właściwe czynności wyjaśniające, dążąc do ustalenia okoliczności sprawy, działając proporcjonalnie i rozsądnie, w tym przykładowo poprzez kontakt z podmiotem zgłaszającym nadużycie, dostawcą danej treści, właściwym organem lub zewnętrznym doradcą;
 - c. poinformować, w razie dokonania blokady danej treści, najpóźniej z chwilą gdy blokada staje się skuteczna, dostawcę danej treści w formie wiadomości email, ze wskazaniem zablokowanej treści, powodów decyzji o blokadzie (w tym treści Zgłoszenia nadużycia po jego zanonimizowaniu o ile wymagają tego powszechnie obowiązujące przepisy prawa), wskazaniem podstaw decyzji z powołaniem treści Regulaminu;
 - d. postanowienia punktu [12.6.c\)](#) nie stosuje się, jeżeli z zawiadomienia właściwego organu publicznego, z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa lub z potrzeby zapewnienia bezpieczeństwa życia lub zdrowia osób lub państwa, wynika obowiązek nieujawniania informacji o których mowa w tym punkcie.
7. Użytkownik Biznesowy ma możliwość zakwestionowania decyzji w przedmiocie blokady treści przesyłanej czy publikowanej przez niego z wykorzystaniem funkcjonalności Serwisu, poprzez złożenie sprzeciwu od przekazania przez Grupę OLX informacji o blokadzie danej treści.





Postanowienia regulujące postępowanie reklamacyjne stosuje się odpowiednio.

8. W przypadku uznania sprzeciwu, o którym mowa w pkt 121.7. za zasadny lub w razie niebudzącego wątpliwości ustania okoliczności uzasadniających bezprawność lub sprzeczność z Regulaminem danej treści:
 - a. zablokowana treść zostaje przywrócona, poprzez jej udostępnienie w postaci kopii roboczej Ogłoszenia lub wiadomości dostępnej na Koncie. Użytkownik będzie mógł podjąć decyzję o jej publikacji lub przestaniu za pośrednictwem Serwisu;
 - b. jeżeli Ogłoszenie było objęte jedną z Usług Odpłatnych, pobrana wcześniej opłata za emisję Ogłoszenia oraz związanych z danym Ogłoszeniem Usług Odpłatnych będzie zwracana na konto Użytkownika, w postaci punktów służących do ponownego skorzystania z usług Serwisu, w terminie 90 Dni liczonych od chwili usunięcia danego Ogłoszenia (jeden punkt odpowiada wartości 1 PLN). Na wniosek Użytkownika opłata może zostać zwrócona w formie pieniężnej, bezpośrednio na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność lub zgodnie z użytą metodą płatności.
9. W przypadku uznania sprzeciwu, o którym mowa w pkt 121.7. za bezzasadny lub niewniesienia przez Użytkownika Biznesowego sprzeciwu w terminie 7 dni od pozyskania informacji określonej w punkcie 121.6.c.:
 - a. zablokowana treść zostaje bezpowrotnie usunięta z Serwisu;
 - b. jeżeli dana treść była objęta jedną z Usług Odpłatnych, pobrana wcześniej opłata za emisję Ogłoszenia oraz związanych z danym Ogłoszeniem Usług Odpłatnych będzie zwracana na konto Użytkownika, w postaci punktów służących do ponownego skorzystania z usług Serwisu, w terminie 90 Dni liczonych od chwili usunięcia danego Ogłoszenia (jeden punkt odpowiada wartości 1 PLN). Na wniosek Użytkownika opłata może zostać zwrócona w formie pieniężnej, bezpośrednio na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność lub zgodnie z użytą metodą płatności.
10. Grupa OLX uprawniona jest do usunięcia Ogłoszenia lub zablokowania Konta jeśli zaistniało podejrzenie, że za pośrednictwem Ogłoszenia lub Konta mogło



lub może dojść do działań zagrażających bezpieczeństwu innych Użytkowników w ramach Serwisu, jak również w przypadku, w którym Ogłoszenie negatywnie wpływa na dobre imię Grupy OLX lub w inny sposób szkodzi Grupie OLX.

11. W razie poważnego naruszenia prawa z wykorzystaniem Serwisu, a także poważnego lub powtarzającego się naruszenia postanowień Regulaminu, w szczególności w razie powtarzających się prób publikowania lub rozpowszechniania nielegalnych treści przez danego Użytkownika lub różnych Użytkowników działających wspólnie i w porozumieniu, w tym z wykorzystaniem różnych Kont, Grupa OLX może, z zachowaniem zasad proporcjonalności i poszanowania wolności obrotu, zawiesić Konto lub Konta albo tymczasowo lub permanentnie je zablokować, co będzie równoznaczne z tymczasowym zawieszeniem świadczenia usług na rzecz Użytkownika, z uwzględnieniem poniższych zasad:
 - a. zawieszenie Konta oznacza czasowe wstrzymanie jego funkcjonalności. Użytkownik, którego Konto zostało zawieszona, traci możliwość aktywnego korzystania z Serwisu, co oznacza, że nie może wysyłać wiadomości z wykorzystaniem jego funkcjonalności, publikować Ogłoszeń ani dokonywać Transakcji. Użytkownik może jednak przeglądać Serwis, historię wiadomości i opublikowanych przez siebie Ogłoszeń oraz dokonywać wpłat na poczet Portfela OLX, przy czym, aby dokonać wypłaty przypisanych mu środków powinien skontaktować się z działem Wsparcia Klienta/Centrum Pomocy na adres email pomoc@olx.pl;
 - b. zablokowanie Konta oznacza utratę przez Użytkownika możliwości zalogowania się do Konta.
12. Użytkownik Biznesowy zostanie poinformowany w razie dokonania blokady danej treści, najpóźniej z chwilą, gdy blokada staje się skuteczna, w formie wiadomości e-mail, ze wskazaniem zablokowanej treści, powodów decyzji o blokadzie ze wskazaniem podstaw decyzji wynikających z treści Regulaminu.
13. Dla uniknięcia wątpliwości, wniesienie lub niewniesienie skutecznego sprzeciwu w sytuacjach określonych punktem ~~12~~1.6. lub ~~12~~1.11. Regulaminu pozostaje bez wpływu na prawo Użytkownika do wniesienia reklamacji zgodnie z punktem ~~14~~3 Regulaminu.

132. Oceny i opinie – beta

1. System ocen i opinii znajduje się w wersji produkcyjnej – beta, co oznacza, że nie wszystkie opisane poniżej w treści funkcjonalności lub rozwiązania funkcjonują poprawnie lub są udostępnione dla wszystkich Użytkowników.
2. W ramach Serwisu udostępniany jest system ocen, który umożliwia Użytkownikowi pozostawienie subiektywnej oceny drugiego Użytkownika w zakresie nawiązywanego z nim doświadczenia transakcyjnego. Poprzez doświadczenie transakcyjne rozumiane jest w szczególności: dostarczenie przez wystawiającego Ogłoszenie jasnego i rzetelnego opisu Przedmiotu, forma i sposób komunikacji pomiędzy Użytkownikami, responsywność, zaangażowanie, czas nadania lub dostarczenia zakupionego Przedmiotu, punktualność. Podstawą do wystawienia oceny jest podjęty pomiędzy Użytkownikami kontakt w dowolnej formie, nie zaś zawarcie Transakcji.
3. Ocena wystawiana jest w sposób, formie, terminie oraz Kategorii wskazanych w Serwisie. Ocena prezentowana będzie w skali od 1 do 10 (do jednego miejsca po przecinku) na podstawie średniej wszystkich ocen, wystawionych przez Użytkowników.
4. Opinie opisowe pozostają ukryte i stanowią będą pomocniczą rolę, w celu weryfikacji przez Grupę OLX działań Użytkowników.
5. W przypadku wystawienia więcej niż jednej oceny danemu Użytkownikowi, wyłącznie ostatnio wystawiona ocena będzie wliczana do średniej ocen wyliczanej dla danego Użytkownika.
6. Opinia nie może naruszać przepisów prawa powszechnie obowiązującego, w tym w szczególności nie może zawierać:
 - a. wulgaryzmów, treści obscenicznych i pornograficznych lub nawołujących do szerzenia nienawiści, rasizmu, ksenofobii oraz konfliktów między narodami,
 - b. adresów stron internetowych lub odnośników do innych serwisów internetowych,
 - c. treści o charakterze reklamowym, innych treści o charakterze komercyjnym,



- d. danych Użytkowników lub innych osób fizycznych, w szczególności: imienia i nazwiska, miejsca zamieszkania, numeru telefonu lub adresu e-mail, numeru konta bankowego,
 - e. treści naruszających prawa podmiotów trzecich, w tym prawa własności intelektualnej, dobre obyczaje, dobra osobiste, w tym dobre imię, renomę innych Użytkowników lub osób trzecich,
 - f. treści stanowiących wynik porozumienia z innymi Użytkownikami lub osobami trzecimi w celu wzajemnego oddziaływania na ocenę lub opinię,
 - g. treści nieprawdziwych, zniestawiających lub stanowiących czyn nieuczciwej konkurencji.
7. Grupa OLX uprawniona jest do nieuwzględnienia danej oceny w średniej ocen Użytkownika lub usunięcia opinii w całości lub części, gdy ocena lub opinia:
- a. odnosi się do Użytkownika innego niż oceniany,
 - b. jest wystawiona przez Użytkownika dla samego siebie,
 - c. wystawiona jest przez pracowników, krewnych i powinowatych Użytkownika,
 - d. wystawiona jest wskutek nawiązania ze Użytkownikiem kontaktu jedynie w celu wystawienia oceny i opinii (np. aby sztucznie zawyżyć lub zaniżyć wiarygodność Użytkownika),
 - e. wystawiona została z Konta utworzonego na podstawie tymczasowego adresu e-mail,
 - f. została wystawiona w sposób wskazujący na zautomatyzowanie wystawienia lub za pomocą rozwiązań pozwalających na uniknięcie analizy ruchu sieciowego,
 - g. narusza w inny sposób Regulamin.



8. W zakresie treści opinii z momentem ich wystawienia Użytkownik udziela Grupie OLX niewyłączną, nieograniczoną terytorialnie i nieodpłatną licencję na zasadach wskazanych w punkcie 4.3. Regulaminu i następne.

143. Postępowanie reklamacyjne

1. W razie wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości dotyczących działania Serwisu, w tym poszczególnych usług mających charakter techniczny Użytkownik lub Gość powinien w pierwszej kolejności skontaktować się z działem Wsparcia Klienta/Centrum Pomocy na adres: pomoc@olx.pl, podając dane niezbędne do identyfikacji danego problemu.
2. Grupa OLX dokłada wszelkich starań, aby świadczone usługi były jak najwyższej jakości. Niezależnie od powyższego Użytkownik ma prawo do nieodpłatnego złożenia reklamacji dotyczącej niewykonania bądź nienależytego wykonania przez Grupę OLX usług świadczonych na podstawie Regulaminu.
3. Reklamację można złożyć wysyłając maila na adres: pomoc@olx.pl lub pisemnie na adres Grupy OLX.
4. Reklamacja powinna zawierać co najmniej: imię i nazwisko, adres email Użytkownika przypisany do Konta, numer ID Ogłoszenia, okoliczności uzasadniające reklamację, a także żądanie Użytkownika związane ze składaną reklamacją.
5. Jeżeli podane w reklamacji dane lub informacje nie pozwalają na rozpoznanie reklamacji, Grupa OLX zwróci się do Użytkownika o wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości lub podanie dodatkowych informacji, o ile będzie to niezbędne dla rozpoznania reklamacji przez Grupę OLX, wskazując precyzyjnie takie wątpliwości lub wymagane informacje.
6. Grupa OLX rozpoznaje reklamację w terminie 14 dni od daty otrzymania reklamacji lub otrzymania informacji uzupełniającej, o której mowa w punkcie 132.5 Regulaminu. Odpowiedź Grupy OLX w sprawie reklamacji jest wysyłana pocztą elektroniczną na adres email przypisany do Konta, chyba, że Użytkownik zażąda w treści reklamacji przestania odpowiedzi pocztą na adres korespondencyjny wskazany w treści reklamacji.

154. Skarga i mediacja



1. Skarga przysługuje Użytkownikowi Biznesowemu w następujących przypadkach:
 - a. rzekomego niewywiązywania się przez Grupę OLX z obowiązków wynikających z Regulaminu oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2019/1150 z dnia 20 czerwca 2019 r. w sprawie propagowania sprawiedliwości i przejrzystości dla użytkowników biznesowych korzystających z usług pośrednictwa internetowego;
 - b. trudności technologicznych, dotyczących funkcjonowania Serwisu i wpływających na możliwość wykorzystania oferowanych w nim usług przez Użytkownika;
 - c. podejmowanych przez Grupę OLX środków w ramach Serwisu, które wpływają na sytuację Użytkownika;
 - d. blokady wybranej treści publikowanej lub przestanej przez Użytkownika lub blokady Konta Użytkownika zgodnie z punktem [12](#) Regulaminu.
2. Skargę można złożyć za pośrednictwem funkcjonalności “Wyślij zlecenie” dostępnej w Serwisie w zakładce „Pomoc” lub pisemnie na adres Grupy OLX. Do skargi Użytkownik powinien w miarę możliwości podać dane lub informacje umożliwiające Grupie OLX dokonanie weryfikacji skargi, w tym w szczególności ID Ogłoszenia, wyjaśnienie powodów, dla których nie uznaje danej treści za bezprawną lub sprzeczną z Regulaminem oraz wedle jego wyboru, dane kontaktowe.
3. Do skargi znajdują odpowiednie zastosowanie postanowienia punktów [143.3.](#) – [143.5.](#) Regulaminu.
4. Użytkownik Biznesowy ma możliwość wnioskowania o skorzystanie z mediacji celem rozwiązywania sporów powstałych między Grupą OLX a danym Użytkownikiem Biznesowym w związku ze świadczonymi przez Grupę OLX usługami. w tym sporów dotyczących kwestii mogących być przedmiotem skargi, o której mowa w punkcie. [154.1.](#) Regulaminu. Grupa OLX jest gotowa podjąć próbę osiągnięcia porozumienia w zakresie takich sporów za pośrednictwem mediatorów współpracujących z Centrum Skutecznego Rozwiązywania Sporów (ang. The Centre for Effective Dispute Resolution). Lista mediatorów oraz regulamin mediacji dostępne są na stronach internetowych Centrum Skutecznego Rozwiązywania Sporów. Mediacja jest



odpłatna, przy czym Grupa OLX ponosi rozsądną część całkowitych kosztów mediacji zgodnie z przepisami rozporządzenia, o którym mowa w punkcie [154.1](#). litera a. Regulaminu.

5. Użytkownik Biznesowy zachowuje pełną swobodę zaproponowania innego mediatora, z pomocą którego jest gotów podjąć mediację.
6. Możliwość skorzystania z mediacji jest dobrowolna. Grupa OLX zastrzega sobie prawo odmowy udziału w mediacji.

165. Pozasądowe rozstrzygnięcie sporów

1. Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania sporów konsumenckich zgodnie z procedurą Internetowego Rozstrzygnięcia Sporów opracowaną przez Komisję Europejską dostępną na stronie internetowej: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=PL>.
2. Konsument ma prawo skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń. Szczegółowe informacje dotyczące możliwości skorzystania przez Konsumenta z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń oraz zasady dostępu do tych procedur dostępne są w siedzibach oraz na stronach internetowych powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, organizacji społecznych, do których zadań statutowych należy ochrona konsumentów, Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowej oraz pod następującymi adresami stron internetowych Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:
 - a. http://www.uokik.gov.pl/spory_konsumenckie.php
 - b. <http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr.5.pl.html>
3. W Urzędzie Ochrony Konkurencji i Konsumentów działa Punkt kontaktowy, który udziela informacji dotyczących polubownych postępowań. Punkt Kontaktowy ds. ADR/ODR (informacje o podmiotach ADR, pomoc w wypełnianiu wniosków), Pl. Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa, Tel. 22 55 60 332, 22 55 60 333, E-mail: kontakt.adr@uokik.gov.pl.

176. Postanowienia końcowe



1. Grupa OLX zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu z zachowaniem następujących zasad:
 - a. zmiany Regulaminu mogą nastąpić z przyczyn organizacyjnych, prawnych lub technicznych i mogą dotyczyć również zmiany opłat, cenników i warunków Usług Odpłatnych;
 - b. o każdej zmianie Użytkownik zostanie poinformowany poprzez zamieszczenie informacji na stronie Serwisu widocznej po prawidłowym zalogowaniu się na Konto. Ponadto, Użytkownik Biznesowy zostanie poinformowany drogą elektroniczną;
 - c. zmiany wchodzi w życie w terminie wskazanym przez Grupę OLX, nie krótszym niż 15 dni od poinformowania o zmianie Regulaminu, chyba, że przepisy prawa powszechnie obowiązującego stanowią odmiennie;
 - d. zmiany nie mogą prowadzić do pozbawienia lub ograniczenia praw Użytkownika związanych z nabytymi Usługami Odpłatnymi. Usługi Odpłatne wykupione przed wejściem w życie zmian Regulaminu będą realizowane na dotychczasowych zasadach.
2. Grupa OLX może wprowadzić zmianę Regulaminu bez zachowania 15-dniowego terminu, o którym mowa powyżej, w tym ze skutkiem natychmiastowym, w przypadku, gdy:
 - a. podlega obowiązkowi prawnemu lub regulacyjnemu, na podstawie którego zobowiązana jest do zmiany Regulaminu w sposób, który uniemożliwia jej dotrzymanie wyżej wymienionego 15-dniowego okresu powiadomienia,
 - b. musi w drodze wyjątku zmienić Regulamin, aby przeciwdziałać nieprzewidzianemu i bezpośredniemu zagrożeniu związanemu z ochroną usług pośrednictwa internetowego, Użytkowników przed oszustwami, złośliwym oprogramowaniem, spamem, naruszeniem danych lub innymi zagrożeniami dla cyberbezpieczeństwa.
3. Do Usług Odpłatnych aktywnych przed dniem wejścia w życie nowego Regulaminu stosuje się postanowienia Regulaminu w brzmieniu dotychczasowym.





4. Użytkownik, który nie akceptuje treści zmian Regulaminu zachowuje w każdym czasie prawo do rozwiązania umowy o usługę Konta.
5. O ile bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa nie stanowią inaczej, prawem właściwym dla umów pomiędzy Użytkownikiem a Grupą OLX jest prawo polskie. Wybór prawa polskiego nie pozbawia Konsumenta ochrony przyznanej mu na podstawie przepisów, których nie można wyłączyć w drodze umowy, na mocy prawa jakie byłoby właściwe w braku wyboru prawa.
6. Wszelkie spory związane z usługami świadczonymi przez Grupę OLX w ramach Serwisu zostaną poddane właściwym sądom powszechnym.
7. Załączniki do niniejszego Regulaminu stanowią jego integralną część.

