

Spis treści

1. Prowizja na Erli.pl – od czego jest naliczana?	2
2. Prowizja naliczana podczas transakcji – jak to działa?	2
3. Co to jest „rabat transakcyjny”?	2
4. Jak złożyć wniosek o rabat transakcyjny (zwrot prowizji)?	3
5. Automatyczne składanie wniosków o zwrot prowizji w postaci rabatu transakcyjnego i automatyczne przyznanie rabatu transakcyjnego	4
6. Jak rozpatrujemy wnioski o zwrot prowizji w postaci rabatu transakcyjnego?	4
a) Kupujący nie odebrał przesyłki za pobraniem	5
b) Kupujący zwrócił część lub całe zamówienie	5
c) Paczka została uszkodzona w trakcie transportu i Kupujący zwraca Towar	5
d) Kupujący anulował zamówienie zanim Sprzedający zdążył je wysłać	6
7. Mam produkt w kilku kategoriach – jak naliczy mi się prowizja?	7
8. Kupujący kupił przedmiot „na raty” – kiedy zostanie naliczona prowizja?	7
9. Jako Sklep anulowałem zamówienie – czy odzyskam prowizję?	7
10. Saldo naliczonych prowizji – gdzie je sprawdzę?	7
11. Faktura za prowizje – kiedy i jak ją otrzymam?	7

1. Prowizja na Erli.pl – od czego jest naliczana?

Za sprzedaż Towaru w ramach Ofert niezakwalifikowanych do Programu ERLI MobileGo pobieramy prowizję od ceny sprzedanego Towaru wraz z kosztem dostawy wybranej przez Kupującego. Jednakże jeżeli Kupujący nie zapłaci za dostawę, ponieważ będzie ona w ramach Erli PRO lub za 0 zł to nie doliczymy jej do prowizji.

Za sprzedaż Towarów w ramach Ofert zakwalifikowanych do Programu ERLI MobileGo pobieramy prowizję od ceny sprzedanego Towaru powiększonej o 50% wartości obniżki ceny Towaru dokonanej przez Administratora w ramach Programu ERLI MobileGo wraz z kosztem dostawy wybranej przez Kupującego. Jednakże jeżeli Kupujący nie zapłaci za dostawę, ponieważ będzie ona w ramach Erli PRO lub za 0 zł to nie doliczymy jej do prowizji.

Prowizja naliczona jest zawsze kwotą brutto – wszystkie podatki (w tym VAT) został już w niej uwzględnione. W przypadku Sprzedających Zagranicznych zasady rozliczenia pobranej prowizji określa art. 10 ust. 7a–7i Regulaminu dla Sprzedających.

2. Prowizja naliczana podczas transakcji - jak to działa?

Dla wygody Sprzedających prowizja pobierana jest w sposób automatyczny. Oznacza to, że na Koncie Sprzedającego ewidencjonowane są kwoty należnych prowizji, które następnie pobierane są przez Administratora z opłat pochodzących od Kupujących.

Powyższe zasady mają również zastosowanie do transakcji realizowanych z wykorzystaniem płatności „za pobraniem”. W momencie zawarcia transakcji, rozumianego jako dokonanie przez Kupującego wyboru Towaru, sposobu dostawy oraz metody płatności i potwierdzenie nabycia Towaru, naliczana jest prowizja, która następnie pokrywana jest automatycznie z części wpłaty pochodzącej od Kupujących. W przypadku, gdy saldo rozliczeniowe Sprzedającego jest zerowe, naliczona prowizja zostaje pobrana w momencie realizacji i opłacenia kolejnego zamówienia przez Kupującego.

W przypadku, gdy transakcja nie dojdzie do skutku, z uwagi na nieudaną płatność realizowaną przez Kupującego, prowizja nie zostaje naliczona ani pobrana.

Raz w miesiącu Administrator wystawia fakturę VAT obejmującą wszystkie prowizje naliczone w poprzednim miesiącu rozliczeniowym. W przypadku Sprzedającego Zagranicznego zasady ustalania sposobu opodatkowania oraz powstania i rozliczania Kuponu Transakcyjnego określa art. 10 ust. 7a–7i Regulaminu.

Od dnia 1 lutego 2026 r. faktury, o których mowa powyżej, wystawiane są jako faktury ustrukturyzowane w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), jeżeli wymagają tego przepisy prawa. W przypadku Sprzedającego Zagranicznego udostępnienie faktury w Panelu Klienta stanowi sposób jej przekazania.

Historię transakcji, z których została naliczona i pobrana prowizja, Sprzedający może sprawdzić w Panelu Sprzedawcy w zakładce „Moja firma → Rozliczenia i dokumenty księgowe”, gdzie dostępne są faktury wystawione przed dniem wejścia w życie obowiązku KSeF, jak również wizualizacje faktur przesłanych do KSeF, udostępniane w celach informacyjnych.

3. Co to jest „rabat transakcyjny”?

Rabat transakcyjny to inaczej zwrot prowizji. Można o niego wnioskować, kiedy:

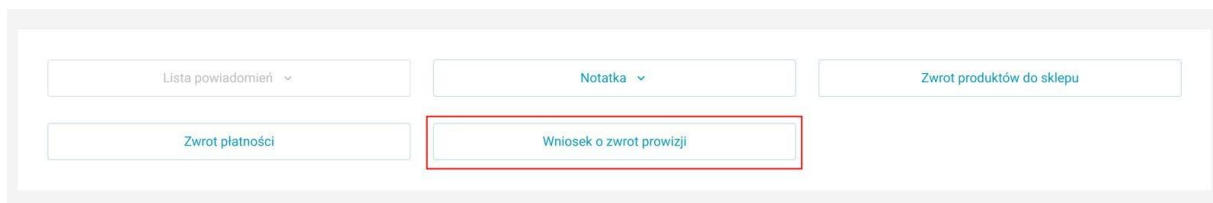
1. zamówienie z przyczyn niezależnych od Sprzedającego nie zostało zrealizowane (np. Kupujący zamówił za pobraniem i nie odbiera towaru),
2. Kupujący zwrócił część lub całe zamówienie w ramach prawa do odstąpienia od umowy zawieranej na odległość,
3. paczka została uszkodzona w trakcie transportu i Kupujący zwraca Towar,
4. Kupujący anulował zamówienie zanim Sprzedający zdążył je wysłać.

Rabat transakcyjny jest przyznawany Sprzedającemu na poczet przyszłych transakcji, co oznacza, że przy kolejnym zamówieniu i naliczeniu prowizji zostanie ona pomniejszona o kwotę przyznanego rabatu.

Kupon Transakcyjny nie stanowi rabatu transakcyjnego i podlega odrębnym zasadom rozliczenia określonym w art. 10 ust. 7d–7i Regulaminu.

4. Jak złożyć wniosek o rabat transakcyjny (zwrot prowizji)?

Wniosek o zwrot prowizji w postaci rabatu transakcyjnego można złożyć z poziomu zamówienia w panelu sklepu:



The image shows a screenshot of a web application interface. It features a light gray background with a white rectangular area containing five buttons. The buttons are arranged in two rows. The top row has three buttons: 'Lista powiadomień' with a dropdown arrow, 'Notatka' with a dropdown arrow, and 'Zwrot produktów do sklepu'. The bottom row has two buttons: 'Zwrot płatności' and 'Wniosek o zwrot prowizji'. The 'Wniosek o zwrot prowizji' button is highlighted with a red rectangular border.

Należy wybrać odpowiedni powód:

Powód zwrotu prowizji
Bez wartości

- kupujący odstąpił od umowy i zwrócił towar
- kupujący zwrócił uszkodzony w transporcie towar
- kupujący nie odebrał przesyłki
- kupujący anulował zamówienie przed wysyłką towaru

oraz jeśli to konieczne – dołączyć niezbędne skany i potwierdzenia:

Powód zwrotu prowizji
kupujący odstąpił od umowy i zwrócił towar

Przecignij plik tutaj lub załaduj z dysku
Dostępne formaty: .jpeg, .jpg, .png, .pdf. Plik nie może przekraczać 3 MB.

☒ Wyślij do kupującego prośbę o wypełnienie formularza zwrotu zamówienia

Wyślij wniosek

Jeśli wniosek spełnia warunki zwrotów prowizji, po pozytywnym rozpatrzeniu otrzymasz rabat transakcyjny.

Można to zrobić w ciągu 45 dni kalendarzowych od daty doręczenia dla przesyłek zrealizowanych oraz 45 dni od daty próby doręczenia dla przesyłek „za pobraniem”, które nie zostały odebrane przez Kupującego.

W przypadku zamówień anulowanych przez Kupujących zanim Sprzedający zdążył je wysłać – w ciągu 45 dni od daty złożenia zamówienia.

W przypadku niekompletnego wniosku poprosimy o dostanie brakujących danych. Najważniejsze jednak jest poprawne uzupełnianie danych w panelu Erli.pl.

Naszą decyzję prześlemy na adres e-mail, z którego wpłynął wniosek. Jeśli Sprzedający nie będzie się zgadzał z decyzją, może w ciągu 7 dni się od niej odwołać, składając ponownie wniosek, w którym wskaże dodatkowe okoliczności, pozwalające na pozytywne rozpatrzenie wniosku.

5. Automatyczne składanie wniosków o zwrot prowizji w postaci rabatu transakcyjnego i automatyczne przyznanie rabatu transakcyjnego

Dla wygody Sprzedających, w przypadku spełnienia przez nich wymagań wskazanych w Panelu Klienta, zakładce dot. wniosku o zwrot prowizji, możemy automatycznie złożyć, poprzez nasz system, wniosek o zwrot prowizji w postaci rabatu transakcyjnego. W takiej sytuacji Sprzedający nie ma obowiązku składania wniosku, o którym stanowi ust. 4 powyżej.

Dodatkowo, w celu przyspieszenia procedury zwrotu prowizji w postaci rabatu transakcyjnego, w sytuacji, gdy Sprzedający spełnia wymagania wskazane w zakładce dot. wniosku o zwrot prowizji, wniosek o zwrot prowizji w postaci rabatu transakcyjnego, może zostać automatycznie przez nas zaakceptowany, o czym Sprzedający zostanie poinformowany w wiadomości e-mail, na adres wskazany przy rejestracji Sklepu, jako adres e-mail do kontaktu.

6. Jak rozpatrujemy wnioski o zwrot prowizji w postaci rabatu transakcyjnego?

Dla każdego zamówienia standardowo weryfikujemy:

- a) status zamówienia i status płatności,
- b) numer listu przewozowego,
- c) historię doręczenia,
- d) czy zwrot został oznaczony przez Kupującego w panelu w zakładce „Kupione produkty” jako „Zwróć zamówienie” (lub równoznacznie),
- e) jaki powód zwrotu został zaznaczony,
- f) czy zwrot kwoty za zamówienie dla Kupującego został wykonany w panelu Erli.pl – zużyciem przycisku „Zwrot środków” (lub równoznacznego),
- g) czy w ramach tego zamówienia mamy zgłoszenie konsumenta dotyczące nieprawidłowego przebiegu transakcji,
- h) w jakiej kategorii był przypisany produkt w momencie transakcji,
- i) jeżeli zachodzi konieczność kontaktu z Kupującym – czas odpowiedzi (3 dni robocze) oraz treść przekazanych informacji.

Poniżej przedstawiamy sytuacje w jakich można ubiegać się o rabat transakcyjny oraz standard naszego postępowania weryfikującego wniosek o przyznanie rabatu transakcyjnego:

- a) Kupujący nie odebrał przesyłki za pobraniem

W przypadku gdy Kupujący nie odbiera przesyłki „za pobraniem”, przyznamy rabat transakcyjny gdy:

- status zamówienia wskazuje na wysłanie przesyłki,

- Sprzedający dołączył numer listu przewozowego do zamówienia. Jeżeli Sprzedający nie dodał numeru listu przewozowego – wyślemy e-mail do Kupującego z zapytaniem o powód nieskutecznego doręczenia. Weryfikacja powodu braku doręczenia przesyłki będzie oparta tym czy jakiej odpowiedzi udzieli Kupujący.
- Kupujący ma 3 dni robocze na udzielenie odpowiedzi. Jeżeli nie odpowie na e-maila bądź w odpowiedzi potwierdzi, że do braku doręczenia przesyłki doszło z winy Sprzedającego - nie przyznamy rabatu transakcyjnego.

b) Kupujący zwrócił część lub całe zamówienie

W przypadku zwrotu w ramach odstąpienia od umowy zawieranej na odległość przyznamy rabat transakcyjny gdy:

- Kupujący oznaczył zwrot w panelu oraz jako jedną z przyczyn podał: „nie pasuje mi”, „zakup przez pomyłkę” (lub równoznaczne).

Jeżeli Kupujący nie oznaczył zwrotu w panelu, poprosimy Sprzedającego o przesłanie kopii formularza odstąpienia od umowy, jaką otrzymał w ramach zwrotu. Wyślemy też e-mail do Kupującego w celu potwierdzenia realizacji zwrotu towaru oraz przyczyny zwrotu.

- Zwrot został wykonany poprzez przycisk „Zwrot środków” (lub równoznaczny) w panelu Erli.pl – dotyczy płatności za zamówienie realizowanej za pośrednictwem metod udostępnionych przez PayU lub
- Sprzedający dołączy do wniosku o rabat transakcyjny potwierdzenie zwrotu środków na konto, z którego została zrealizowana płatność za zamówienie (w przypadku zamówienia opłaconego przez Kupującego poprzez przelew tradycyjny) lub na konto wskazane przez Kupującego (przy zamówieniach realizowanych za pobraniem) z uwzględnieniem w tytule przelewu numeru zamówienia.

Rabatu transakcyjnego nie przyznamy jeżeli:

- Zwrot nie został oznaczony w panelu przez Kupującego, Sprzedający nie dostarczył potwierdzenia realizacji zwrotu (formularza odstąpienia od umowy) a Kupujący nie odpowiedział w ciągu 3 dni na e-mail weryfikujący powód zwrotu lub w odpowiedzi nie potwierdził odstąpienia od umowy;
- Zwrot kwoty za zamówienie odbył się w postaci gotówkowej i Sprzedający nie jest w stanie przedstawić potwierdzenia przelewu;

ZAŁĄCZNIK NR 3 DO REGULAMINU DLA SPRZEDAJĄCYCH NA ERLI.PL – Prowizje Zasady

- Kupujący jako powód zwrotu wskazał jedną z dwóch przyczyn - "Nie zgodny z opisem" lub "Przedmiot uszkodzony" lub „Przedmiot i paczka uszkodzone” (lub równoznaczne).
- c) Paczka została uszkodzona w trakcie transportu i Kupujący zwraca Towar

W przypadku zwrotu towaru przez Kupującego z powodu uszkodzenia towaru w trakcie dostawy przyznamy rabat transakcyjny gdy:

- Kupujący oznaczył zwrot w panelu oraz jako przyczynę podał: „Przedmiot i paczka uszkodzone”.

Jeżeli Kupujący nie oznaczył zwrotu w panelu, poprosimy Sprzedającego o przesłanie kopii formularza odstąpienia od umowy oraz kopii protokołu szkody sporządzonej przez Kupującego i firmę transportową.

Dodatkowo wyślemy do Kupującego e-mail w celu potwierdzenia realizacji zwrotu towaru oraz przyczyny zwrotu (uszkodzenie paczki podczas transportu).

- Sprzedający do wniosku o przyznanie rabatu transakcyjnego dołączy kopię protokołu szkody przekazanej przez Kupującego.
- Zwrot został wykonany poprzez przycisk „Zwrot środków” (lub równoznaczny) w panelu Erli.pl – dotyczy płatności za zamówienie realizowanej za pośrednictwem metod udostępnionych przez PayU.
- Sprzedający dołączy do wniosku o rabat transakcyjny potwierdzenie zwrotu środków na konto, z którego została zrealizowana płatność za zamówienie (w przypadku zamówienia opłaconego przez Kupującego poprzez przelew tradycyjny) lub na konto wskazane przez Kupującego (przy zamówieniach realizowanych za pobraniem) z uwzględnieniem w tytule przelewu numeru zamówienia.

Rabatu transakcyjnego nie przyznamy jeżeli:

- Zwrot nie został oznaczony w panelu przez Kupującego i Sprzedającego, Sprzedający nie dostarczył potwierdzenia realizacji zwrotu (formularza odstąpienia od umowy, kopii protokołu szkody).
- Sprzedający nie dokonał zwrotu środków przez PayU, mimo że kupujący wybrał tę drogę płatności za zakupy.
- Zwrot kwoty za zamówienie odbył się w postaci gotówkowej i Sprzedający nie jest w stanie przedstawić potwierdzenia przelewu.

- Zwrot nie został oznaczony w panelu przez Kupującego oraz nie odpowie on w ciągu 3 dni na e-mail, w którym prosimy o potwierdzenie odstąpienia od umowy lub nie potwierdzi w odpowiedzi powodu odstąpienia od umowy.

d) Kupujący anulował zamówienie zanim Sprzedający zdążył je wysłać

Jeżeli tuż po dokonaniu transakcji Kupujący anulował zamówienie, rabat transakcyjny zostanie przyznany, gdy:

- Kupujący oznaczył w panelu zwrot zamówienia oraz wybrał jako przyczynę: „Zakup przez pomyłkę” (lub równoznaczny).

Jeżeli Kupujący nie oznaczy zwrotu w panelu, zamówienie powinno być realizowane. W takiej sytuacji wyślemy do Kupującego e-mail, aby potwierdzić, że do anulowania zamówienia doszło rzeczywiście na jego życzenie. Jeśli w ciągu 3 dni nie odpowie nam na wiadomość bądź w odpowiedzi wskaże, że do anulowania zamówienia doszło z przyczyny Sprzedającego – rabat transakcyjny nie zostanie przyznany.

- Kupujący, któremu została udostępniona przez Sprzedającego możliwość anulowania zamówienia przed oznaczonym przez Sprzedającego statusem zamówienia, w Panelu klienta oznaczył zamówienie jako anulowane.
- Termin wysyłki zamówienia na moment złożenia wniosku o rabat transakcyjny jeszcze nie minął.
- Zwrot został wykonany poprzez przycisk „Zwrot środków” (lub równoznaczny) w panelu Erli.pl – dotyczy płatności za zamówienie realizowanej za pośrednictwem metod udostępnionych przez PayU.
- Sprzedający dołączy do wniosku o rabat transakcyjny potwierdzenie zwrotu środków na konto, z którego została zrealizowana płatność za zamówienie (w przypadku zamówienia opłaconego przez Kupującego poprzez przelew tradycyjny) lub na konto wskazane przez Kupującego (przy zamówieniach realizowanych za pobraniem) z uwzględnieniem w tytule przelewu numeru zamówienia.

7. Mam produkt w kilku kategoriach - jak naliczy mi się prowizja?

Jeżeli produkt został dopasowany do kilku kategorii jednocześnie, w momencie sprzedaży prowizję pobierzemy od tej kategorii, w której obowiązuje najwyższa stawka prowizyjna.

Z aktualnym cennikiem prowizji można zapoznać się w sekcji Regulaminy.

8. Kupujący kupił przedmiot „na raty” – kiedy zostanie naliczona prowizja?

Prowizja zostanie naliczona w momencie pozytywnej decyzji banku i przyznania Klientowi rat.

Wtedy też kwota za zamówienie, wraz z kosztami ewentualnej dostawy, trafia na konto PayU Sprzedawcy a Erli.pl może naliczyć i pobrać prowizję.

W przypadku, kiedy decyzja o przyznaniu rat jest odmowna nie dochodzi do transakcji, ponieważ nie zostaje ona opłacona i finalnie potwierdzona, co jest warunkiem zawarcia umowy między Sprzedającym a Kupującym, a zatem prowizja nie zostaje naliczona.

9. Jako Sklep anulowałem zamówienie – czy odzyskam prowizję?

W takim przypadku Erli.pl poniosło już wszelkie koszty promocji produktu u zewnętrznych dostawców, a także koszty przetwarzania transakcji. Nie przyznajemy więc rabatu transakcyjnego w przypadku, gdy Sprzedający anuluje zamówienie.

10. Saldo naliczonych prowizji – gdzie je sprawdzę?

W panelu Sklepu, zakładka „Rozliczenia z Erli” znajduje się wykaz transakcji, od których zostały naliczone i pobrane prowizje.

W razie pytań, prosimy kierować je na wsparcie@erli.pl.

11. Faktura za prowizje – kiedy i jak ją otrzymam?

Faktury obejmujące prowizje pobrane w danym miesiącu rozliczeniowym wystawiane są nie później niż do 15. dnia miesiąca następującego po miesiącu, którego dotyczą.

Jeżeli w rozliczanym miesiącu wystąpiła sytuacja, w której pobranie prowizji było niemożliwe ze względu na zerowy lub ujemny stan konta PayU Sprzedającego powiadomimy o kwocie, którą pobierzemy w kolejnym okresie rozliczeniowym, o ile nie zostanie uiszczona bezpośrednio.

Od dnia 1 lutego 2026 r. faktury, o których mowa powyżej, wystawiane są jako faktury ustrukturyzowane w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), jeżeli wymagają tego przepisy prawa. W przypadku Sprzedającego Zagranicznego udostępnienie faktury w Panelu Klienta stanowi sposób jej przekazania.

Administrator, niezależnie od obowiązku wystawiania i przysyłania faktur przy użyciu Krajowego Systemu e-Faktur (KSeF), zapewnia Sprzedającemu w Panelu Sprzedawcy dostęp do ich wizualizacji; wizualizacje te nie stanowią faktur w rozumieniu obowiązujących przepisów prawa.