

## Spis treści

1. Prowizja na Erli.pl – od czego jest naliczana? .....	2
2. Prowizja naliczana podczas transakcji - jak to działa? .....	2
Co to jest „rabat transakcyjny”? .....	2
3. Jak złożyć wniosek o rabat transakcyjny (zwrot prowizji)? .....	3
4. Jak rozpatrujemy wnioski o zwrot prowizji w postaci rabatu transakcyjnego? .....	4
a) Kupujący nie odebrał przesyłki za pobraniem .....	4
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
5. Mam produkt w kilku kategoriach - jak naliczy mi się prowizja? .....	6
6. Kupujący kupił przedmiot „na raty” – kiedy zostanie naliczona prowizja? .....	7
7. Jako Sklep anulowałem zamówienie – czy odzyskam prowizję? .....	7
8. Saldo naliczonych prowizji – gdzie je sprawdzę? .....	7
9. Faktura za prowizje – kiedy i jak ją otrzymam? .....	7

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

Pobieramy prowizję jedynie od ceny sprzedanego produktu.

Nie doliczamy do niej kosztów dostawy ani żadnych opłat za promowanie, dodanie oferty lub innych opłat. Dzięki temu bardzo łatwo zaplanujesz swój zysk ze sprzedaży.

Prowizja naliczona od ceny produktu jest zawsze kwotą brutto – wszystkie podatki (w tym VAT) zostały już w niej uwzględnione.

## 2. Prowizja naliczana podczas transakcji - jak to działa?

Dla wygody Sprzedających prowizja pobierana jest automatycznie. Oznacza to, że na koncie Sprzedającego zapisujemy kwoty należnych prowizji i automatycznie pobieramy je z opłat pochodzących od Kupujących.

Powyższe dotyczy również transakcji z płatnościami „za pobraniem”. W momencie zawarcia transakcji (wyboru towarów, sposobu dostawy i płatności oraz finalnego potwierdzenia ich nabycia) naliczymy prowizję, która zostanie automatycznie pokryta częścią wpłaty od Kupujących (jeśli saldo Sprzedawcy jest zerowe, naliczenie prowizji sprawi, że kwota prowizji trafi do nas dopiero w momencie realizacji i opłacenia kolejnego zamówienia przez Kupującego).

Jeżeli transakcja nie dojdzie do skutku (płatność realizowana przez Kupującego jest nieudana) kwota prowizji nie zostanie naliczona ani pobrana.

Historię transakcji, z których została naliczona i pobrana prowizja, można sprawdzić w Panelu Sprzedawcy w zakładce Moja firma -> Rozliczenia i Faktury.

Raz w miesiącu operator Erli.pl wystawi fakturę VAT obejmującą wszystkie prowizje naliczone w poprzednim miesiącu. Faktura będzie udostępniona w panelu Erli.pl na koncie Sprzedającego.

Dzięki takiemu mechanizmowi, nie trzeba martwić się już opłacaniem faktur.

Co to jest „rabat transakcyjny”?

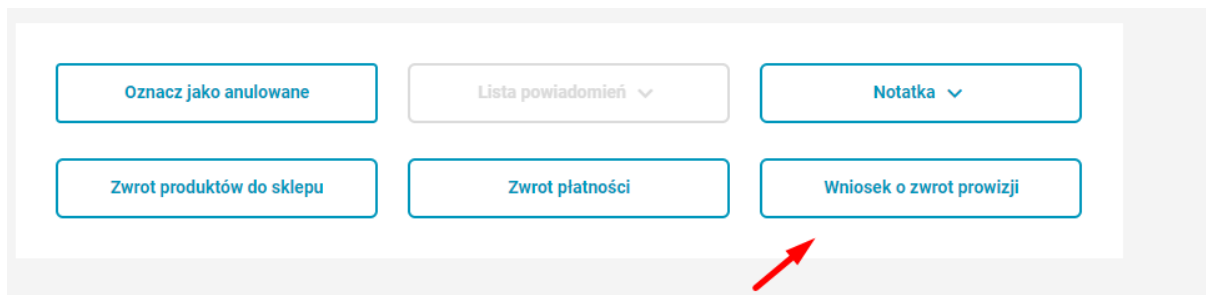
Rabat transakcyjny to inaczej zwrot prowizji. Można o niego wnioskować, kiedy:

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.

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

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



Należy wybrać odpowiedni powód oraz jeśli to konieczne – dołączyć niezbędne skany i potwierdzenia.

A screenshot of a dropdown menu titled 'Powód zwrotu prowizji'. The selected option is 'Bez wartości'. Other visible options include: 'kupujący odstąpił od umowy i zwrócił towar', 'kupujący zwrócił uszkodzony w transporcie towar', 'kupujący nie odebrał przesyłki za pobraniem', and 'kupujący anulował zamówienie przed wysyłką towaru'.A screenshot of a dropdown menu titled 'Powód zwrotu prowizji'. The selected option is 'kupujący odstąpił od umowy i zwrócił towar'.A screenshot of a file upload area with a dashed border. The text inside says 'Przeciągnij plik tutaj lub załaduj z dysku' and 'Dostępne formaty: .jpeg, .jpg, .png, .pdf. Plik nie może przekraczać 3 MB.' A red arrow points to the area.

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

Wyślij wniosek

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.

Wniosek rozpatrzymy w ciągu maksymalnie 14 dni kalendarzowych od otrzymania kompletnych informacji niezbędnych do jego rozpatrzenia. Na czas rozpatrzenia wniosku ma wpływ kilka czynników takich jak:

- analiza danych transakcyjnych na naszej platformie – im więcej informacji o przebiegu zamówienia znajduje się na naszej platformie, tym szybciej jesteśmy w stanie rozpatrzyć wniosek,
- czas odpowiedzi Kupującego – jeśli zachodzi konieczność wysłania zapytania do Kupującego.

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.

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

Dla każdego zamówienia standardowo weryfikujemy:

- status zamówienia, i status płatności,
- numer listu przewozowego, historię doręczenia,
- czy zwrot został oznaczony przez Kupującego w panelu w zakładce „Kupione produkty” □ „Zwróć towar”,
- jaki powód zwrotu został zaznaczony,
- czy zwrot kwoty za zamówienie dla Kupującego został wykonany w panelu Erli.pl – z użyciem przycisku „Zwrot środków”,
- czy w ramach tego zamówienia mamy zgłoszenie konsumenta dotyczące nieprawidłowego przebiegu transakcji,
- w jakiej kategorii był przypisany produkt w momencie transakcji,
- 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 i 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: „rezygnację z zakupu”, „zakup przez pomyłkę”, lub „nie chcę podawać przyczyny”.  
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” 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, 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;
- Kupujący jako powód zwrotu wskazał jedną z dwóch przyczyn - "Przedmiot niezgodny z opisem/zamówieniem" lub "Przedmiot jest wadliwy lub uszkodzony".

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: „Towar uszkodzony podczas transportu”.  
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” 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: „zamówienie przez pomyłkę” lub „rezygnuję z zakupu”.  
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.
- Termin wysyłki zamówienia na moment złożenia wniosku o rabat transakcyjny jeszcze nie minął.
- Zwrot został wykonany poprzez przycisk „Zwrot środków” 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.

5. 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.

## 6. 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 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.

## 7. 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.

## 8. Saldo naliczonych prowizji – gdzie je sprawdzę?

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

Pracujemy nad funkcjonalnością, w razie pytań, prosimy kierować je na [wsparcie@erli.pl](mailto:wsparcie@erli.pl).

## 9. Faktura za prowizje – kiedy i jak ją otrzymam?

Faktury za dany miesiąc obejmują prowizje pobrane w tym miesiącu. Wystawiamy je nie później niż do 15 dnia następnego miesiąca.

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.

Faktura zostanie załączona do Panelu Sprzedawcy w zakładce Moja firma-> Rozliczenia i faktury. Znajdują się tam wszystkie wystawione dotychczas faktury.