

## **Zasady zwrotów towarów z dnia 04.01.2021 r.**

### **§1 Informacje ogólne**

1. RAFCOM dopuszcza możliwość zwrotu Towaru przez Klienta w przypadku pomyłki w realizacji zamówienia Klienta wynikającej z działania lub zaniechania RAFCOM. Zwrot z przyczyn innych niż wskazana w zdaniu poprzednim, możliwy jest wyłącznie za uprzednią zgodą RAFCOM.
2. Zasad opisanych w niniejszym regulaminie nie stosuje się do spraw podlegających rozpatrzeniu w ramach procedury reklamacyjnej opisanej w Regulaminie Reklamacji opublikowanym w ramach Serwisu internetowego firmy RAFCOM dostępnego pod domeną <http://www.rafcom.waw.pl/serwis>.
3. Zapisy § 4 znajdują zastosowanie do zwrotu dokonywanego na podstawie przepisów zarówno § 2 jak i § 3.
4. Począwszy od dnia 31 maja 2014 r. zgłoszenia zwrotów składane mogą być wyłącznie w formie elektronicznej przy wykorzystaniu formularza udostępnionego w ramach Serwisu B2B.

### **§2 Błędy w dostawach**

1. Zwrot w przypadku zaistnienia pomyłki w realizacji zamówienia Klienta wynikającej z działania lub zaniechania RAFCOM obejmuje przypadki, w których Klient:
  - a) otrzymał Towar w ilości większej niż zamówiona, lub
  - b) otrzymał Towar niezgodny z zamówieniem (różny pod względem rodzaju lub modelu zamawianego Towaru).
2. Zgłoszenie zwrotu z przyczyn wskazanych w ust. 1 możliwe jest w terminie 48 godzin od dnia odebrania dostawy Towaru przez Klienta i tylko po potwierdzeniu przez RAFCOM zaistnienia podstaw wskazanych w ust.1.
3. Jeżeli Klient nie powiadomił RAFCOM w terminie wskazanym w ust. 2 o zaistnieniu okoliczności wskazanej w ust. 1 lit. a), RAFCOM uprawnione jest do obciążenia Klienta ceną Towaru dostarczonego w ilości większej, niż wynikająca z zamówienia. W takim wypadku RAFCOM wystawi i doręczy stosowną fakturę.
4. W wypadku braku zgłoszenia błędu w dostawie w terminie wskazanym w ust. 2, przyjmuję się że Klient potwierdza zgodność dostawy z zamówieniem i zwalnia z odpowiedzialności Rafcom.
5. Zwrot Towarów w przypadkach wskazanych w ust. 1 następuje na koszt RAFCOM, które w zależności od okoliczności przypadku, organizuje odbiór nadmiarowych Towarów oraz dostawę Towarów, które miały być dostarczone zgodnie z zamówieniem. Klient zobowiązuje się zapewnić przekazanie Towarów osobie upoważnionej przez RAFCOM (w szczególności wskazanej firmie kurierskiej).

### **§3 Zwrot zakupionego towaru**

1. Zwrot dokonywany w przypadkach innych niż wskazana w § 2 ust. 1 może nastąpić wyłącznie pod warunkiem uzyskania przez Klienta zgody RAFCOM.
2. Każdy zwrot po terminie jest obciążony opłatą w wysokości 50,00 PLN netto, chyba, że wartość zwrotu przekracza 1000 PLN netto, wówczas koszt wynosi 5% od jego wartości.
3. Dwa razy w miesiącu Klient ma prawo do darmowego zwrotu, w terminie nie przekraczającym 5 dni roboczych od dnia jego zakupu. Każdy kolejny zwrot zostanie objęty opłatą określoną w §3 ust. 2.
4. Koszty zwrotu Towaru w przypadkach określonych §3 ust. 1 (w szczególności koszty transportu i ubezpieczenia Towaru) pokrywane są przez Klienta. Klient we własnym zakresie organizuje transport Towarów

do miejsca wskazanego przez RAFCOM. Ryzyko uszkodzenia lub utraty zwracanego Towaru przechodzi na RAFCOM z chwilą odbioru zwracanego Towaru.

5. Koszt transportu nie podlega korekcie.

6. W przypadku gdy Klient zwraca całe zamówienia, na którym nie były uwzględnione koszty dostawy, zostanie wystawiona faktura na kwotę 20 zł, regulująca wcześniejszy transport.

7. W przypadku gdy Klient zwraca część zamówienia, na którym nie były uwzględnione koszty dostawy, dodatkowa faktura regulująca wcześniejszy transport nie zostanie wystawiona.

8. Wniosek w przedmiocie zwrotu Towaru z przyczyn wskazanych w ust. 1 wymaga uzasadnienia.

#### **§4 Zasady zwrotu towaru**

1. Zwracany Towar zostanie przyjęty przez RAFCOM tylko, jeżeli spełniać będzie następujące warunki:

a) Towar winien być dostarczony w opakowaniu oznaczonym zgodnie z wymaganiami określonymi przez RAFCOM, w tym w szczególności opisem zawierającym nr ZW zgłoszenia oraz dane umożliwiające identyfikację Klienta, w sposób umożliwiający zapoznanie się z tymi informacjami, bez konieczności otwierania czy uszkodzenia opakowania przesyłki zawierającej Towar.

b) Towar winien być dostarczony w ciągu 10 dni roboczych od dnia nadania nr ZW. Jeśli towar zostanie wysłany w późniejszym terminie, zwrot nie zostanie przyjęty lub zostaną naliczone opłaty zgodnie z §3 ust. 2.

b) zwracany Towar jest nieuszkodzony, nie był używany, jest kompletny i nienaruszony, opakowanie jednostkowe Towaru nie zostało otwarte ani nie zostało uszkodzone, zabrudzone lub zamazane.

c) Towar winien być dostarczony do głównej siedziby firmy Rafcom:  
RAFCOM, ul. Bodycha 97, 05-820 Reguły – Dział Reklamacji. Zwroty przekazane do oddziałów nie będą przyjmowane.

2. Zwrotowi nie podlega Towar, który dostarczony został Klientowi na specjalne zamówienie. Pod pojęciem specjalnego zamówienia rozumie się dostawę Towarów nie znajdujących się w bieżącej ofercie RAFCOM i które dostarczone zostały wyłącznie na indywidualne życzenie Klienta.

3. Zwrot Towaru następuje według cen z dnia zakupu Towaru. Zwrot rozliczany jest w formie korekty do faktury sprzedaży.

4. Wnioski w przedmiocie zwrotu Towaru powinny być składane za pośrednictwem formularza udostępnionego przez RAFCOM oraz zawierać wszystkie informacje wymagane tym formularzem.

5. RAFCOM w terminie 5 dni roboczych rozpatrzy wniosek Klienta i uzgodni z Klientem wszelkie kwestie proceduralne dotyczące zwrotu. Jeżeli RAFCOM w terminie wskazanym w zdaniu poprzednim nie rozpatrzy wniosku, przyjmuje się że wniosek rozpatrzony został negatywnie, chyba że RAFCOM poinformował Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia wniosku.

6. Potwierdzenia przez RAFCOM zaistnienia okoliczności wskazanych w § 2 ust. 1 upoważniającej Klienta do dokonania zwrotu Towaru oraz wyrażenia zgody na zwrot, o którym mowa w §3 ust. 1, udziela kierownik Działu Sprzedaży firmy RAFCOM. W razie wątpliwości, Klient zobowiązany jest do uzyskania od RAFCOM informacji o osobie upoważnionej do wyrażenia zgody, o której mowa w zdaniu poprzednim. RAFCOM informuje Klienta o swoim stanowisku poprzez Serwis B2B.

7. RAFCOM odmawia przyjęcia zwrotu Towaru jeżeli zwrot nie został uzgodniony z RAFCOM, RAFCOM nie wyraził zgody na dokonanie zwrotu Towaru, Towar nie będzie spełniał wymagań określonych w ust. 1 lit a).

8. Jeżeli Towar nie będzie spełniał wymagań wskazanych w ust. 1 lit. b), RAFCOM uprawnione jest do odesłania Towaru na koszt Klienta oraz zażądania zapłaty za ten Towar także w przypadku, gdy Klient odmówi przyjęcia przesyłki obejmującej ten Towar.

9. W przypadku uznania zwrotu przez RAFCOM, RAFCOM w zależności od okoliczności, dokona odpowiedniej korekty faktury dotyczącej Towarów, a także dokona zwrotu ceny zwracanego Towaru nie później niż w terminie 14 dni od dnia dokonania korekty faktury.

10. Zwroty należy dostarczyć do głównej siedziby firmy RAFCOM przy ul. Bodycha 97 w Regułach 05-820. Zwroty dostarczane do pozostałych oddziałów nie będą przyjmowane.

#### **§5 Postanowienia końcowe**

Niniejsze zasady wchodzi w życie z dniem 17 czerwca 2019r.