

REGULAMIN ZWROTÓW TOWARÓW

§1 - Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin zwrotów (dalej: „**Regulamin Zwrotów**”) stanowi integralną część Ogólnych Warunków Sprzedaży Rafcom (dalej: „OWS”) oraz Regulaminu Platformy B2B Rafcom. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie Zwrotów zastosowanie mają postanowienia OWS oraz Regulaminu Platformy B2B.
2. Pojęcia pisane wielką literą mają znaczenie nadane im w OWS oraz Regulaminie Platformy B2B, w szczególności: **Klient, Towar, Zamówienie, Dni Robocze**.
3. Wszelka komunikacja i czynności w ramach procedury zwrotu odbywają się za pośrednictwem Platformy B2B lub wskazanych przez Rafcom formularzy, o ile Rafcom nie wskaże inaczej.

§2 - Zwrot towaru (nadwyżka ilościowa, niezgodność asortymentowa)

1. Zwrot Towaru jest dopuszczalny w następujących przypadkach:
 - a) nadwyżka ilościowa – Klient otrzymał Towar w liczbie większej niż wynikająca z Zamówienia;
 - b) niezgodność asortymentowa – Klient otrzymał Towar niezgodny z Zamówieniem.
2. Klient zobowiązany jest do sprawdzenia zgodności dostawy z Zamówieniem niezwłocznie po odbiorze oraz do zgłoszenia podstawy zwrotu o której mowa w ust. 1 nie później, niż w terminie 48 godzin od odebrania (fizycznego dostarczenia) Towaru.
3. Brak zgłoszenia w terminie, o którym mowa w ust. 2, oznacza, że:
 - a) przyjmuje się, iż Klient potwierdza zgodność dostawy z Zamówieniem, oraz
 - b) Klient zwalnia Rafcom z odpowiedzialności z tytułu okoliczności, które mogły zostać wykryte przy weryfikacji dostawy (w tym w zakresie nadwyżek ilościowych i niezgodności asortymentowych).
4. Jeżeli Klient nie powiadomi Rafcom w terminie wskazanym w ust. 2 o otrzymaniu Towaru w ilości większej niż wynikająca z Zamówienia, Rafcom jest uprawnione do obciążenia Klienta ceną Towaru dostarczonego ponad ilość Zamówioną. W takim przypadku Rafcom wystawi i doręczy Klientowi stosowną fakturę.
5. W przypadku zwrotu z przyczyn wskazanych w niniejszym §2, zwrot Towaru następuje na koszt Rafcom. Rafcom – w zależności od okoliczności – organizuje odbiór Towaru od Klienta i/lub dostawę Towaru zgodnego z Zamówieniem. Klient zobowiązuje się zapewnić wydanie Towaru osobie upoważnionej przez Rafcom (w szczególności wskazanej firmie kurierskiej).

§3 - Zwrot towaru za zgodą Rafcom

1. Zwrot z przyczyn innych niż wskazane w §2, w tym na wniosek Klienta niezwiązany z wadami lub brakami Towaru, jest dopuszczalny wyłącznie po uprzednim uzyskaniu wyraźnej zgody Rafcom oraz na warunkach określonych przez Rafcom (w tym dotyczących kosztów i opłat).
2. Wniosek o zwrot Towaru z przyczyn wskazanych w ust. 1 wymaga uzasadnienia oraz wskazania co najmniej: numeru Zamówienia, pozycji, ilości, opisu niezgodności i – jeżeli formularz tego wymaga – dokumentacji zdjęciowej.
3. Zwrot w przypadkach wskazanych w ust. 1 odbywa się na koszt Klienta, który we własnym zakresie organizuje transport Towaru do miejsca wskazanego przez Rafcom tj. RAFCOM Sp. z o. o., ul. Bodycha 97, 05-816 Reguły – Dział Reklamacji. Ryzyko utraty lub uszkodzenia zwracanego Towaru przechodzi na Rafcom z chwilą odbioru zwracanego Towaru przez Rafcom (lub podmiot działający w imieniu Rafcom) w miejscu wskazanym przez Rafcom.
4. Każde zgłoszenie zwrotu w przypadkach wskazanych w ust 1 jest obciążone opłatą w wysokości 50,00 PLN netto, chyba że wartość zwrotu przekracza 1000 PLN netto – wówczas opłata wynosi 5% wartości zwrotu netto.
5. W przypadku gdy Klient zwraca całe Zamówienie, w ramach którego nie były uwzględnione koszty dostawy, Rafcom jest uprawnione do wystawienia faktury na kwotę 50,00 zł tytułem rozliczenia wcześniejszego transportu.
6. W przypadku gdy Klient zwraca część Zamówienia, w ramach którego nie były uwzględnione koszty dostawy, dodatkowa faktura, o której mowa w ust. 6, nie zostanie wystawiona.

§4 - Zgłoszenie zwrotu i numer ZW, potwierdzenie i zgoda Rafcom

1. Zgłoszenie zwrotu w przypadkach wskazanych w §2 i §3 następuje poprzez formularz dostępny na Platformie B2B lub na maila rma@rafcom.waw.pl, w którym Klient wskazuje wymagane dane i przekazuje uzasadnienie zgodnie z § 3 ust. 2.
2. Po poprawnym złożeniu wniosku Platforma B2B nadaje numer zgłoszenia zwrotu ZW.
3. Sama rejestracja wniosku i nadanie numeru ZW nie oznacza akceptacji zwrotu przez Rafcom.
4. Zwrot Towaru może zostać dokonany wyłącznie po potwierdzeniu przez Rafcom okoliczności uzasadniających zwrot (dla przypadków z § 2) albo po wyrażeniu zgody na zwrot (dla przypadków z § 3).
5. Rafcom rozpatruje wniosek Klienta w terminie 14 Dni Roboczych od jego złożenia i przekazuje stanowisko poprzez Platformę B2B lub wiadomością elektroniczną na adres poczty elektronicznej Klienta, z zastrzeżeniem ust. 6.
6. Rafcom może poinformować Klienta o przedłużeniu terminu rozpatrzenia wniosku (np. konieczność wyjaśnień z przewoźnikiem, kompletowania dokumentacji, weryfikacji magazynowej).
7. Jeżeli Rafcom nie przekaze stanowiska w terminie, o którym mowa w ust. 5, przyjmuje się, że wniosek został rozpatrzony negatywnie, chyba że Rafcom poinformowało Klienta o przedłużeniu terminu zgodnie z ust. 6.

§5 - Warunki przyjęcia zwrotu Towaru

1. Zwracany Towar zostanie przyjęty przez Rafcom wyłącznie, jeżeli łącznie spełnia następujące warunki:
 - a) Towar jest 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 jest 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. 4, chyba że opłaty te zostały już naliczone w związku ze zwrotem,
 - c) Zwracany Towar jest nieuszkodzony, nie był używany, jest kompletny i nienaruszony, opakowanie jednostkowe Towaru nie zostało otwarte ani nie zostało uszkodzone, zabrudzone lub zamazane, chyba że Rafcom postanowi inaczej w uzasadnionych przypadkach.
 - d) Towar jest dostarczony do głównej siedziby firmy Rafcom: Rafcom Sp. z o.o. ul. Bodycha 97, 05-816 Reguły – Dział Reklamacji.
 - e) 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. Rafcom odmawia przyjęcia zwrotu Towaru, jeżeli zwrot nie został uzgodniony z Rafcom, Rafcom nie wyraził zgody na dokonanie zwrotu Towaru albo Towar nie będzie spełniał wymagań określonych w ust. 1.
4. Jeżeli Towar nie będzie spełniał wymagań wskazanych w ust. 1, Rafcom uprawnione jest do odesłania Towaru na koszt Klienta oraz zażądania zapłaty lub zachowania zapłaty za ten Towar także w przypadku, gdy Klient odmówi przyjęcia przesyłki obejmującej ten Towar.

§6 - Rozliczenie zwrotu

1. Zwrot Towaru następuje według cen z dnia zakupu Towaru.
2. Zwrot rozliczany jest w formie korekty do faktury sprzedaży w przypadkach, w których znajdzie to zastosowanie. W przypadkach zwrotu Towaru na podstawie §3, koszt transportu pierwotnej dostawy nie podlega korekcie.
3. W przypadku uznania zwrotu przez Rafcom, Rafcom w zależności od okoliczności dokona odpowiedniej korekty faktury dotyczącej Towarów, a następnie dokona zwrotu ceny zwracanego Towaru nie później niż w terminie 14 dni od dnia dokonania korekty faktury, w sposób uzgodniony z Klientem i zgodny z OWS.

§7 - Postanowienia końcowe

Rafcom może zmienić Regulamin Zwrotów na zasadach określonych w Regulaminie Platformy B2B oraz OWS.