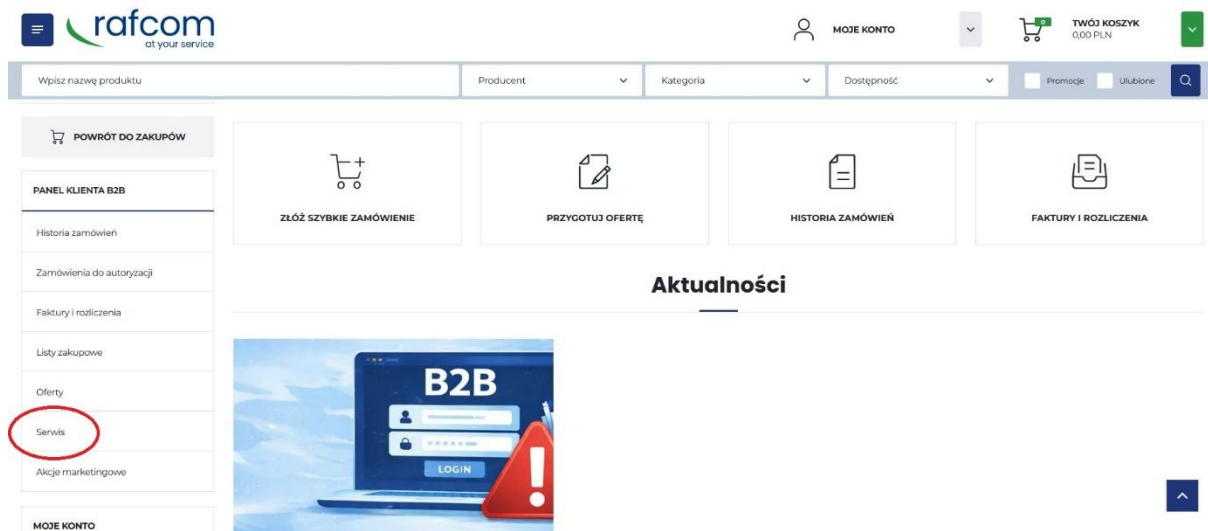
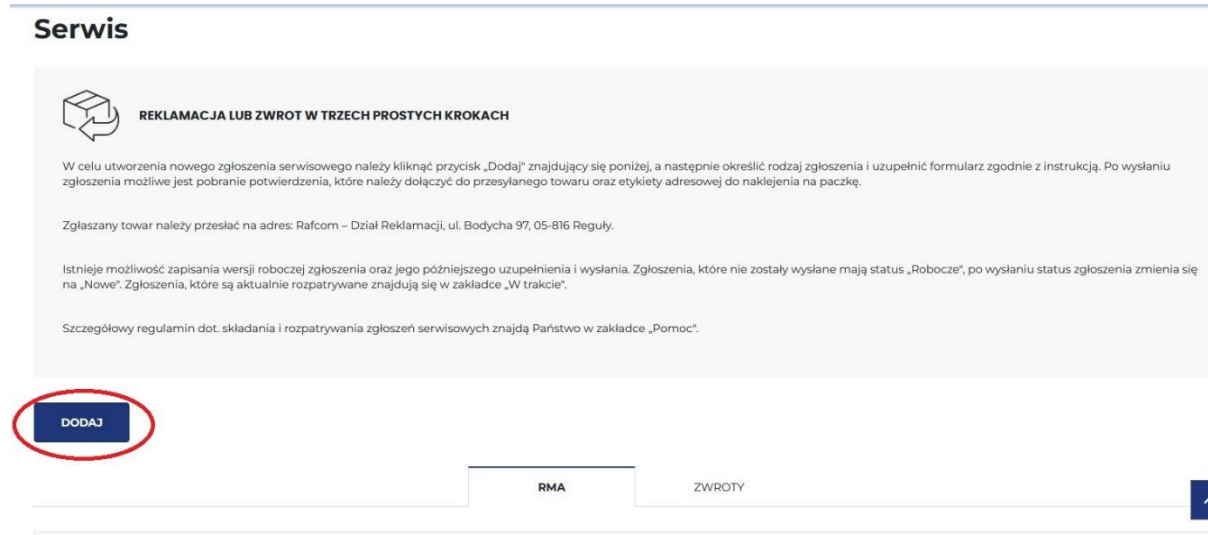


SKŁADANIE ZGŁOSZEŃ W B2B – REKLAMACJE, ZWROTY

1. Po zalogowaniu się do platformy B2B, wybieramy z lewej strony zakładkę „SERWIS”



2. Otworzy się moduł Serwisowy, w którym mamy możliwość składania nowych zgłoszeń, wybieramy „DODAJ”



lub podgląd złożonych wcześniej zgłoszeń w dwóch zakładkach: „RMA”, „ZWROTY”. Z możliwością wyszukiwania zgłoszeń:

RMA
ZWROTY

Numer zgłoszenia

Numer faktury

Produkt

Data

Status

^

- wszystkie -

Nowa

Przyjęte

W trakcie rozpatrywania

Zgło

 Częściowo rozliczona

 Zakończona

SZUKAJ

- Widok zgłoszeń RMA:

NR ZGŁOSZENIA	RODZAJ	DATA ZGŁOSZENIA	DATA ZAKOŃCZENIA	FAKTURA KORYGUJĄCA	STATUS	AKCJA
RMA 2026/09/007	Reklamacja	24-09-2026			NOWA	
RMA 2026/09/006	Reklamacja	24-09-2026		F/000001/26	W TRAKCIE ROZPATRYWANIA	
RMA 2026/09/004	Reklamacja	22-09-2026			CZĘŚCIOWO ROZLICZONA	
RMA 2026/09/005	Reklamacja	26-08-2026			NOWA	
RMA 2026/08/011	Reklamacja	26-08-2026	26-08-2026		ZAKOŃCZONA	
RMA 2026/08/010	Reklamacja	26-08-2026			NOWA	

- Widok zgłoszeń ZWROTY:

NR ZGŁOSZENIA	RODZAJ	DATA ZGŁOSZENIA	DATA ZAKOŃCZENIA	FAKTURA KORYGUJĄCA	STATUS	AKCJA
ZW 2026/09/015	Zwrot	24-09-2026	25-09-2026	FK/005555/26	ZAKOŃCZONA	
ZW 2026/09/014	Zwrot	24-09-2026			PRZYJĘTE	
ZW 2026/09/013	Zwrot	22-09-2026			PRZYJĘTE	
ZW 2026/09/012	Zwrot	22-09-2026	22-09-2026		ZAKOŃCZONA	

- Każde zgłoszenie dysponuje „AKCJĄ”, po prawej stronie, gdzie po wyborze odpowiedniego okna, możemy zobaczyć: „SZCZEGÓŁY ZGŁOSZENIA”. Pobrać zgłoszenie w PDF do druku: „POBIERZ PDF”. Pobrać etykietę na paczkę: „POBIERZ ETYKIETĘ NA PACZKĘ”. Jak również można zadać pytanie dotyczące zgłoszenia: „ZADAJ PYTANIE”

NR ZGŁOSZENIA	RODZAJ	DATA ZGŁOSZENIA	DATA ZAKOŃCZENIA	FAKTURA KORYGUJĄCA	STATUS	AKCJA
ZW 2026/09/015	Zwrot	24-09-2026	25-09-2026	FK/005555/26	ZAKOŃCZONA	

- Po wyborze przycisku „DODAJ”, otworzy się okno z wyborem typu zgłoszenia: „REKLAMACJA”, „ZWROT”

Wybierz typ zgłoszenia



REKLAMACJA

Wybierz w przypadku wadliwego, uszkodzonego lub zniszczonego z winy producenta produktu.

WYBIERZ



ZWROT

Wybierz tę opcję, jeśli chcesz odesłać wcześniej zakupiony towar lub wymienić towar na inny.

WYBIERZ

[POWRÓT DO LISTY](#)

4. Chcąc złożyć reklamację, wybieramy przycisk „WYBIERZ” w polu REKLAMACJA, jeżeli chcemy dokonać zgłoszenia zwrotu, wybieramy przycisk „WYBIERZ” w polu ZWROT.
5. Po odpowiednim wyborze, otworzy się okno **Nowe zgłoszenie – Reklamacja**

Nowe zgłoszenie - Reklamacja

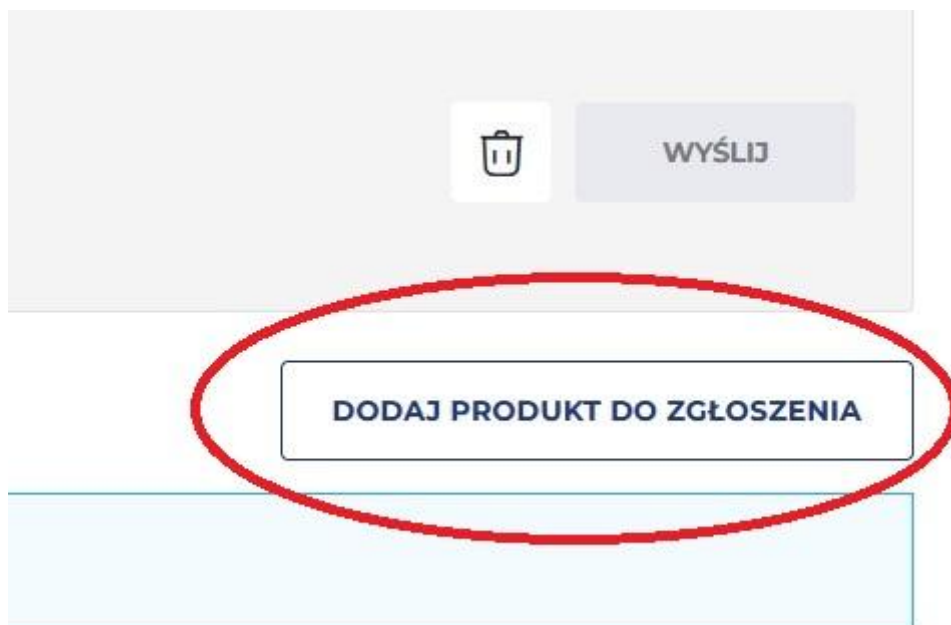
NAZWA KLIENTA RAFCOM TESTY B2B (Konto testowe klienta)	UŻYTKOWNIK 	STATUS Robocza	 WYŚLIJ
---	------------------------------------	-------------------	--

Produkty (0)

[DODAJ PRODUKT DO ZGŁOSZENIA](#)

Brak dodanych produktów do zgłoszenia

6. W celu dodania produktu do zgłoszenia wybieramy z prawej stronie pole: „DODAJ PRODUKT DO ZGŁOSZENIA”



7. Otworzy się okno - KROK 1 - WYBÓR PRODUKTU, w którym dokonujemy wyboru produktu jaki chcemy zgłosić do reklamacji

Nowe zgłoszenie - Reklamacja

KROK 1 - WYBÓR PRODUKTU

Produkt (wpisz numer katalogowy producenta, fragment nazwy produktu)

Wpisz nazwę, symbol, pn

SZUKAJ

UWAGA! Wyszukiwarka wyświetli tylko produkty zakupione przez klienta.

652

SZUKAJ

produkty (3)

				Ilość	20	▼
PN	NAZWA	GWARANCJA	AKCJA			
F6V24AE	HP Tusz nr 652 F6V24AE color 200str	6 miesięcy (SERWIS Rafcom)				
F6V25AE	HP Tusz nr 652 F6V25AE black 360str	6 miesięcy (SERWIS Rafcom)				
ZHI-F6V25ARPI	PRISM HP Tusz nr 652 F6V25AE Black 17ml 650 str. Regenerowany	12 miesięcy (SERWIS Rafcom)				

8. Po wyborze odpowiedniego produktu, z prawej strony wybieramy przycisk: „DODAJ DO ZGŁOSZENIA”

ZHI-F6V25ARPI

PRISM HP Tusz nr 652 F6V25AE Black 17ml 650 str. Regenerowany

12 miesięcy (SERWIS Paľcom)

DODAJ DO ZGŁOSZENIA

Ilość 20

9. Otworzy się okno - KROK 2 - WYBÓR FAKTURY, w którym podajemy nr FV zakupowej, lub wybieramy z listy wyświetlonych FV, na którym znajduje się reklamowany produkt:

Nowe zgłoszenie - Reklamacja

✓

KROK 1 - WYBRANY PRODUKT
ZHI-F6V25ARPI – PRISM HP Tusz nr 652 F6V25AE Black 17ml 650 str. Regenerowany

KROK 2 - WYBÓR FAKTURY

Okres reklamacji tego produktu to **(period)** od daty wystawienia faktury. Pozycje z faktur po tym terminie są niedostępne.

Numer faktury

Wpisz numer faktury

SZUKAJ

Numer faktury

Wpisz numer faktury

SZUKAJ

Faktury (1)

NR FAKTURY	DATA WYSTAWIENIA	WARTOŚĆ NETTO	DOSTĘPNA ILOŚĆ	REKLAMACJA DO	STATUS	AKCJA
F/018893/26	21-09-2026	923,80	12	21-09-2027	Reklamacja możliwa	

10. Po wyborze odpowiedniej FV, wybieramy z prawej strony przycisk AKCJI: „WYBIERZ FAKTURĘ”

NR FAKTURY	DATA WYSTAWIENIA	WARTOŚĆ NETTO	DOSTĘPNA ILOŚĆ	REKLAMACJA DO	STATUS	AKCJA
F/018893/26	21-09-2026	923,80	12	21-09-2027	Reklamacja możliwa	WYBIERZ FAKTURĘ

11. Otworzy się okno - KROK 3 OKREŚLENIE ILOŚCI I POWODU, w którym podajemy ilość reklamowaną, powód reklamacji oraz model drukarki w jakiej był instalowany produkt:

Nowe zgłoszenie - Reklamacja



KROK 1 - WYBRANY PRODUKT

ZHI-F6V25ARP! – PRISM HP Tusz nr 652 F6V25AE Black 17ml 650 str. Regenerowany



KROK 2 - WYBRANA FAKTURA

F/018893/26 – 923.80 (netto), z dnia 2026-09-21 00:00:00

KROK 3 OKREŚLENIE ILOŚCI I POWODU

Ilość zgłaszana*

Wpisz ilość

Ilość dostępna na fakturze

12

Powód zgłoszenia*

- wybierz powód -



KROK 3 OKREŚLENIE ILOŚCI I POWODU

Ilość zgłaszana*

Wpisz ilość

Ilość dostępna na fakturze

12

Powód zgłoszenia*

- wybierz powód -



Model urządzenia*

Wpisz model urządzenia, w którym materiał był zainstalowany

Dodatkowy opis

Wpisz dodatkowy opis problemu (wymagany przy niektórych powodach, np. „Inny powód”)

ZAŁĄCZNIKI

Nie wybrano pliku

PRZEGLĄDAJ

UWAGA!

WYMAGANE JEST PODANIE MODELU DRUKARKI W JAKIEJ BYŁ INSTALOWANY REKLAMOWANY PRODUKT

- Dodatkowo, jest opcja dodania załączników, np. z komunikatem błędu jaki wyświetla drukarka.

12. Po uzupełnieniu wymaganych pól lub dodatkowo opcjonalnych, wybieramy z prawej strony „DADAJ PRODUKT”

Wpisz dodatkowy opis problemu (wymagany przy niektórych powodach, np. „Inny powód“)

ZAŁĄCZNIKI

Nie wybrano pliku

PRZEGLĄDAJ

Nie wybrano pliku

PRZEGLĄDAJ

Nie wybrano pliku

PRZEGLĄDAJ

COFNIJ - WYBÓR FAKTURY

DODAJ PRODUKT

13. Pojawi się okno z dodanym produktem do zgłoszenia:

Nowe zgłoszenie - Reklamacja

NAZWA KLIENTA
RAFCOM TESTY B2B (Konto testowe klienta)

UŻYTKOWNIK
[Avatar]

STATUS
Robocza

WYŚLIJ

Produkty (1)

DODAJ PRODUKT DO ZGŁOSZENIA

LP	PN	NAZWA	REKL. IŁOŚĆ	NR FAKTURY	OPIS	AKCJA
1	ZHI-F6V25ARPI	PRISM HP Tusz nr 652 F6V25AE Black 17ml 650 str. Regenerowany	1.00	F/018893/26		EDYTUJ POZYCJĘ

- Dodany produkt, możemy EDYTOWAĆ lub USUNĄĆ, wybierając z prawej strony, odpowiedni przycisk AKCJI:

Produkty (1)

DODAJ PRODUKT DO ZGŁOSZENIA

LP	PN	NAZWA	REKL. IŁOŚĆ	NR FAKTURY	OPIS	AKCJA
1	ZHI-F6V25ARPI	PRISM HP Tusz nr 652 F6V25AE Black 17ml 650 str. Regenerowany	1.00	F/018893/26		EDYTUJ POZYCJĘ

14. W celu dodania kolejnego produktu do zgłoszenia wybieramy z prawej strony przycisk „DODAJ PRODUKT DO ZGŁOSZENIA”. Jeżeli chcemy zakończyć i wysłać zgłoszenie, wybieramy „WYŚLIJ”

Nowe zgłoszenie - Reklamacja

NAZWA KLIENTA RAFCOM TESTY B2B (Konto testowe klienta)	UŻYTKOWNIK [Redacted]	STATUS Robocza	 WYSŁIJ
---	--------------------------	-------------------	---

Produkty (1)

DODAJ PRODUKT DO ZGŁOSZENIA

LP	PN	NAZWA	REKL. IŁOŚĆ	NR FAKTURY	OPIS	AKCJA
1	ZHI-F6V2SARPI	PRISM HP Tusz nr 652 F6V2SAE Black 17ml 650 str. Regenerowany	1.00	F/018893/26		 

- Jeżeli chcemy dodać kolejny produkt, postępujemy w sposób analogiczny zaczynając od punktu 6.
15. Wybierając wyslij, do zgłoszenia zostanie nadany nr RMA i zgłoszenie zostanie wysłane. Pojawi się też informacja dla klienta o dalszych krokach:
- Możliwość pobrania i wydrukowania etykiety na paczkę,
 - Możliwość pobrania i wydrukowania zgłoszenia.

UWAGA!

Paczki nieoklejone etykietą z nr RMA nie będą przyjmowane przez dział RMA, lub traktowane jako niezidentyfikowane, co skutkuje brakiem rozpatrywania takiej reklamacji bądź zwrotu.

Twoje zgłoszenie zostało wysłane

INFORMACJE	
Numer zgłoszenia:	RMA 2026/09/008
Status:	Nowa
Data zgłoszenia:	25-09-2026 06:54:01

CO TERAZ ZROBIĆ?

Pobierz i wydrukuj dokument PDF

Zapakuj zgłaszany produkt razem z dokumentem.

Paczkę proszę okleić z nr zgłoszenia. UWAGA! Paczki nieopisane nr zgłoszenia, nie będą przyjmowane lub będą traktowane jako niezidentyfikowane

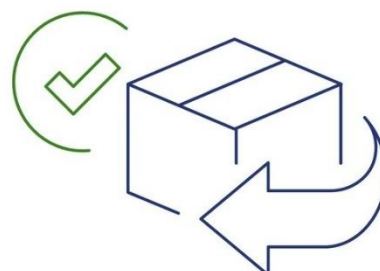
Poinformujemy Cię mailowo o statusie zgłoszenia

Status zgłoszenia możesz sprawdzić [tutaj](#)

POWRÓT DO SERWIS

POBIERZ ETYKIETĘ NA PACZKĘ

POBIERZ DOKUMENT



16. Dodatkowo zgłoszenie zostaje wysłane do klienta na adres e-mail w którym dołączona będzie etykieta na paczkę oraz zestawienie zgłoszonych reklamacji.

RAFCOM B2B

Potwierdzenie zgłoszenia nr RMA 2026/09/008 - Witaj

Twoje zgłoszenie nr RMA 2026/09/008 (Reklamacja) z dnia 25-09-2026 zostało zarejestrowane w systemie. Sta...

 zgłoszenie-RMA...

 etykieta-RMA-2...

Potwierdzenie zgłoszenia nr RMA 2026/09/008 [Odebrane x](#)

RAFCOM B2B <rma@rafcom.waw.pl>
do mnie ▾



Witaj RAFAŁ CHODAK,

Twoje zgłoszenie nr RMA 2026/09/008 (Reklamacja) z dnia 25-09-2026 zostało zarejestrowane w systemie.

Status zgłoszenia możesz sprawdzić [tutaj](#).

W załączniku znajdziesz zgłoszenie oraz etykietę do naklejenia na paczkę.

UWAGA! Paczka, bez naklejonej etykiety wysyłkowej może zostać zwrócona do nadawcy lub będzie zakwalifikowana jako niezidentyfikowana.

Skontaktujemy się z Tobą po rozpatrzeniu zgłoszenia.

Zespół Rafcom

Niniejsza wiadomość adresowana jest do użytkowników sklepu internetowego Rafcom.
Nadawca wiadomości: RAFCOM SP. Z O.O. Bodycha 97 05-816 REGULY

- Załącznik zgłoszenia:

Zgłoszenie RMA 2026/09/008

ZGŁOSZENIE		ADRES	INFORMACJE
Numer zgłoszenia:	RMA 2026/09/008	Adres:	Status: Nowa
Typ zgłoszenia:	Reklamacja		97
Data zgłoszenia:	25-09-2026 06:54:01	Miejscowość:	Reguły
Imię:		Kod pocztowy:	05-816
Nazwisko:			
Email:			
Telefon:			

PRODUKTY W ZGŁOSZENIU

NR	NAZWA	SYMBOL	FAKTURA	ILOŚĆ
1	PRISM HP Tusz nr 652 F6V25AE Black 17ml 650 str. Regenerowany	ZHI-F6V25ARP!	F/018893/26	1.00

Powód: Błąd komunikacji

Model urządzenia: HP DeskJet Ink Advantage 1115

- Etykieta na paczkę:

Nadawca:

RAFCOM TESTY B2B (Konto testowe klienta)

Stanisława Bodycha 97

05-816 Reguły

email:

Odbiorca:

RAFCOM SP. Z O.O.

ul. Bodycha 97

05-816 Reguły

MAGAZYN

Reklamacja nr RMA 2026/09/008

W przypadku próby zgłaszania do reklamacji produktu objętego „SERWISEM PRODUCENTA” i naciśnięciu przycisku AKCJI:

PN	NAZWA	GWARANCJA	AKCJA
TN-1090	Brother Toner TN-1090 Black 15K	Serwis producenta	TEN PRODUKT OBJĘTY JEST SERWISEM PRODUCENTA

Wyświetli się poniższy komunikat z linkiem do strony RAFCOM z zakładką Serwis, gdzie znajdują się informacje odnośnie serwisów zewnętrznych i informacjami, gdzie należy składać reklamację:

SERWIS PRODUCENTA

UWAGA! Produkt objęty serwisem producenta, kontakt do serwisów w linku: **Serwisy producentów – dane kontaktowe**

ZGŁASZANIE ZWROTÓW

1. W przypadku zgłaszania zwrotów postępujemy analogicznie jak w przypadku składania reklamacji.

Zgłoszenia zwrotów można dokonać tylko do 5 dni od daty zakupu, starsze FV nie będą przepuszczane przez system.

Limity zgłoszeń darmowych w miesiącu i opłaty bez zmian.