

## Regulamin Reklamacji z dnia 07 lutego 2014 r.

### I. Procedura reklamacyjna

---

#### §1

##### [Postanowienia ogólne]

1. Klient ma prawo do składania reklamacji. Reklamacje dotyczyć mogą w szczególności realizacji zamówień, funkcjonowania Serwisu B2B, zgłoszeń gwarancyjnych lub wynikających z rękojmi.
2. Począwszy od dnia 31 maja 2014 r. reklamacje dotyczące Towaru składane mogą być wyłącznie w formie elektronicznej przy wykorzystaniu formularza udostępnionego w ramach Serwisu B2B.

#### §2 [Warunki formalne zgłoszenia reklamacyjnego]

1. Zgłoszenie reklamacyjne powinno być składane za pośrednictwem formularza udostępnionego przez RAFCOM oraz zawierać wszystkie informacje wymagane tym formularzem.
2. W przypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne nie będzie zawierało informacji obligatoryjnych wskazanych w formularzu, uznaje się, że reklamacja nie została skutecznie zgłoszona i RAFCOM nie jest zobowiązany do podejmowania jakichkolwiek czynności związanych z reklamacją.
3. Po otrzymaniu zgłoszenia reklamacyjnego, RAFCOM potwierdza przyjęcie reklamacji poprzez nadanie numeru RMA, informacje o miejscu, do jakiego dostarczony winien być reklamowany Towar, a także zasady i warunki związane z przesyłką reklamowanego Towaru.
4. W wypadku, gdy zgłoszenie reklamacyjne, dotyczy wad materiałów eksploatacyjnych do urządzeń drukujących ujawniających się w postaci wad wydruku – obowiązkowo powinny być dołączone błędne wydruki potwierdzające wadliwe działanie tych materiałów. Wydruki potwierdzające wadę, nie mogą zawierać żadnych danych osobowych, w przeciwnym razie reklamacja zostanie uznana nieskuteczną i nie zostanie rozpatrzona.

#### §3 [Warunki formalne dotyczące Towaru i przesyłki]

1. Reklamacji nie podlegają Towary niezakupione w RAFCOM, uszkodzone mechanicznie, noszące ślady ingerencji osób trzecich, użytkowane niezgodnie z ich przeznaczeniem, objęte gwarancją producenta, po okresie gwarancji lub rękojmi, ponownie napełniane, zużyte w ponad 80%, z których zostały usunięte oznaczenia producenta uniemożliwiając identyfikację produktu lub dostawcy.
2. Gdy reklamacja dotyczy Towaru, Klient zobowiązany jest dostarczyć reklamowany Towar, na swój koszt oraz ryzyko, do punktów wskazanych przez RAFCOM. RAFCOM nie przyjmuje Towarów przesłanych za pobraniem oraz wysłanych na koszt RAFCOM.
3. Reklamowany Towar winien być dostarczony w opakowaniu oznaczonym zgodnie z wymaganiami określonymi przez RAFCOM, w tym w szczególności opisem zawierającym RMA zgłoszenia oraz dane umożliwiające identyfikację Klienta, w sposób umożliwiający zapoznanie się z tymi informacjami, bez konieczności otwierania czy uszkodzenia opakowania przesyłki zawierającej Towar.
4. Reklamowany Towar powinien być dostarczony w opakowaniu fabrycznym lub innym opakowaniu zastępczym, zapewniającym zabezpieczenie Towaru w czasie transportu zarówno przed uszkodzeniami mechanicznymi jak i elektrostatycznymi. Inne zasady i warunki związane z przesyłką reklamowanego Towaru, szczególne dla konkretnego rodzaju Towarów, opisane zostaną w autoryzacji, z którą Klient winien się zapoznać i zastosować.
5. Przesyłka Towarów objętych reklamacją winna nastąpić w terminie nie dłuższym niż 5 dni roboczych od dnia akceptacji zgłoszenia przez RAFCOM, pod rygorem pozostawienia zgłoszenia reklamacyjnego bez rozpoznania - uznaje się, że reklamacja nie została skutecznie zgłoszona i RAFCOM nie jest zobowiązane do podejmowania jakichkolwiek czynności związanych z reklamacją.
6. RAFCOM zastrzega sobie prawo do odmowy przyjęcia przesyłki z reklamowanym Towarem, jeżeli przesyłka dotarła do RAFCOM po terminie wskazanym w ust. 5 a także, gdy Klient nie dopełnił wymagań określonych w ust. 1 - 4 a także, gdy przesyłka nosi ślady uszkodzenia mechanicznego.

#### **§4 [Rozpatrzenie reklamacji]**

1. Zgłoszenie reklamacji nie zwalnia Klienta z obowiązku terminowej zapłaty za Towar.
2. RAFCOM dąży do starań, aby ustosunkowanie się do zgłoszenia reklamacyjnego nastąpiło w terminie nie dłuższym niż 15 dni roboczych, liczonych od dnia otrzymania reklamacji. W przypadku reklamacji dotyczącej Towarów, termin wskazany w zdaniu poprzednim liczony jest od dnia odebrania przez RAFCOM przesyłki obejmującej Towary w stosunku do których zgłoszono reklamację.
3. Jeżeli we wskazanym w ust. 2 terminie, reklamacja nie będzie mogła być rozpatrzona, RAFCOM poinformuje Klienta o przewidywanym terminie rozpatrzenia reklamacji, przy czym brak jakiegokolwiek odpowiedzi RAFCOM na złożoną reklamację, nie oznacza, że została uznana.
4. RAFCOM niezwłocznie powiadomi Klienta o decyzji (uznaniu albo odrzuceniu reklamacji) dotyczącej przesłanej reklamacji, w formie elektronicznej w Panelu Klienta oraz wiadomością elektroniczną przesłaną na wskazany przez Klienta adres email.
5. Uznając reklamację za zasadną RAFCOM każdorazowo zastrzega sobie prawo do wyboru sposobu zadośćuczynienia roszczeniu wynikającemu z reklamacji. W przypadku pozytywnego rozpatrzenia reklamacji, RAFCOM w szczególności według swojego uznania, wymieni Towar na wolny od wad albo wystawi korektę faktury. W przypadku wystawienia korekty faktury, jeżeli Klient dokonał zapłaty za Towar, RAFCOM zwróci w terminie 30 dni od wystawienia korekty, zapłaconą przez Klienta cenę reklamowanego Towaru.
6. W przypadku ustalenia w toku postępowania reklamacyjnego, że zgłoszenie reklamacyjne było nieuzasadnione, RAFCOM ma prawo obciążyć nabywcę kosztami związanymi z jej obsługą, a w szczególności kosztami zryczałtowanej opłaty w kwocie 30,00 PLN netto tytułem pokrycia kosztów ogólnych związanych z weryfikacją reklamacji.
7. Dokument wydany wraz z Towarem z Działu Reklamacji RAFCOM nie jest dokumentem gwarancyjnym, a jedynie informacją na temat sposobu rozliczenia reklamacji. Dokument ten jest przeznaczony tylko dla firmy wskazanej w polu „Klient:” i nie może być udostępniany innym osobom fizycznym lub prawnym.
8. W przypadku uznania reklamacji za bezzasadną, Klient zobowiązany jest do odebrania reklamowanego Towaru na swój koszt. Jeżeli w terminie trzech miesięcy od daty rozpatrzenia reklamacji Klient nie odbierze Towaru przyjmuje się, że Klient wyzbył się własności rzeczy (porzucił ją) bez obowiązku dokonania jakiegokolwiek zapłaty przez RAFCOM na rzecz Klienta, w szczególności odszkodowania czy zwrotu zapłaconej za Towar ceny – w takim wypadku RAFCOM uprawniony jest do postąpienia z rzeczą według swego uznania oraz może obciążyć Klienta dodatkową opłatą manipulacyjną wynoszącą 10% wartości Towaru, przy czym nie mniej niż 50,00 PLN netto.

## **II. Gwarancja i rękojmia**

---

#### **§ 5**

Klient zobowiązany jest używać Towary zgodnie z przeznaczeniem oraz właściwościami a także zgodnie z instrukcją obsługi.

#### **§6 [Gwarancja]**

1. RAFCOM nie udziela gwarancji na Towary chyba, że co innego wyraźnie zostało wskazane w treści informacji o Towarze czy wydanym wraz z Towarem dokumencie gwarancyjnym.
2. Towar może być objęty gwarancją producenta, importera lub innego podmiotu. Informacja o gwarancji a także okresie jej trwania, winna znajdować się w opisie Towaru.
3. W przypadku gwarancji udzielanej przez gwaranta innego niż RAFCOM, Klient zobowiązuje się kierować roszczenia w szczególności z tytułu gwarancji, wyłącznie do osoby gwaranta na warunkach gwarancji dotyczącej danego Towaru. RAFCOM w ramach Serwisu internetowego dostępnego pod domeną <http://www.rafcom.waw.pl/serwis> udostępnia informacje dot. gwarancji, warunków reklamacji oraz osoby gwaranta dla wybranych Towarów.
4. W razie wątpliwości, RAFCOM udzieli szczegółowych informacji dotyczących warunków gwarancji na dany Towar.

### **§7 [Rękojmia]**

1. Odpowiedzialność RAFCOM z tytułu rękojmi kształtowana jest w sposób określony w niniejszym Regulaminie Reklamacji, a w przypadkach nieuregulowanych, zastosowanie znajdują przepisy kodeksu cywilnego.
2. Odpowiedzialność RAFCOM z tytułu rękojmi na Towary, zostaje wyłączona zgodnie z przepisami art. 558 § 1 kodeksu cywilnego w całości, za wyjątkiem Towarów, co do których RAFCOM wyraźnie wskazał, iż objęte są rękojmią przez RAFCOM (opis Towaru winien zawierać wzmiankę „Towar objęty rękojmią RAFCOM”).
3. Rękojmią nie są objęte w szczególności Towary, które:
  - a) zgodnie z informacjami zawartymi w Serwisie B2B, objęte są gwarancją udzieloną przez producenta, importera lub inną osobę trzecią,
  - b) zgodnie z informacjami zawartymi w Strefie B2B zawierają zapis „Nie podlega gwarancji/ rękojmi”.
4. W przypadku, gdy przy opisie Towaru brak jest jakiegokolwiek oznaczenia, co do rękojmi czy gwarancji, przyjmuje się, że brak opisu wynika z błędu i Klient we własnym zakresie zobowiązany jest do uzyskania od RAFCOM informacji, czy dany Towar objęty jest gwarancją lub rękojmią.
5. Na zakupione Towary RAFCOM udziela rękojmi na okres nie dłuższy niż określony w serwisie B2B (liczony od daty zakupu wskazanej na fakturze).
6. Rękojmia nie obejmuje w szczególności:
  - a) wad Towaru wynikających z uszkodzeń mechanicznych, termicznych, chemicznych Towaru,
  - b) wad Towaru wynikających z eksploatacji Towaru niezgodnie z jego przeznaczeniem lub niezgodnie z warunkami określonymi w instrukcji obsługi,
  - c) wad Towaru wynikających z niewłaściwej konserwacji Towaru lub urządzeń, dla jakich towar jest dedykowany, a także uszkodzeń Towaru spowodowanych wadliwym funkcjonowaniem urządzeń, w których Towary są stosowane, wadliwym funkcjonowaniem instalacji elektrycznej, zalaniem podzespołów elektrycznych płynami,
  - d) Towarów, w których zostały naruszone lub uszkodzone plomby gwarancyjne lub inne oznaczenia identyfikujące Towar, w szczególności numer seryjny,
  - e) Towarów, w których zostały dokonane przeróbki, zmiany lub naprawy przez osoby nieautoryzowane przez RAFCOM.
7. RAFCOM nie ponosi odpowiedzialności za szkodę wywołaną w innym niż Towar mieniu Klienta spowodowaną w związku z zaistnieniem wady Towaru.
8. W przypadku rękojmi zapewnianej przez RAFCOM wyłącza się stosowanie art. 560 – 562, 566, 567 kodeksu cywilnego.

### **III. Postanowienia Końcowe**

---

### **§ 8 Niniejszy**

Regulamin wchodzi w życie z dniem 07 lutego 2014 r.