

**Regulamin świadczenia usług
Serwisu B2B Rafcom
z dnia 23 października 2019 r.
aktualizacja 2.04.2023**



§1

[Postanowienia ogólne]

1. Rafcom sp. z o.o. (dawniej RAFCOM Rafał Ziółkowski) z siedzibą w miejscowości Reguły (05-816), przy ul. Stanisława Bodycha 97, NIP: 5342663114, której dokumentacja przechowywana jest w Sądzie Rejonowym dla M.St. Warszawy w Warszawie, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0001029234, o kapitale zakładowym w wysokości 500.000 PLN (zwana dalej RAFCOM), jest właścicielem serwisu internetowego do składania zamówień na Towary znajdujące się w ofercie RAFCOM, zwanego dalej Serwisem B2B.
2. Ilekroć w niniejszym Regulaminie mowa jest o:
 - a) Kliencie - rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej, mającego siedzibę na terenie Rzeczypospolitej Polskiej. Klientem nie może być konsument w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. kodeks cywilny.
 - b) Użytkownika – rozumie się przez to osobę fizyczną korzystającą z Serwisu B2B, będącą Klientem lub osobą upoważnioną przez Klienta do korzystania ze Serwisu B2B w tym składania zamówień na Towary.
 - c) Serwis B2B – aplikacja webowa służąca do wspomagania oraz obsługi sprzedaży Towarów. Serwis B2B udostępniona jest pod domeną <http://www.rafcom.waw.pl/b2b>
 - d) Towar – rzeczy oferowane przez RAFCOM, których nabycie przez Klienta umożliwia Serwis B2B.
 - e) Dni robocze – dni od poniedziałku do piątku z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy oraz dni wolnych od pracy wskazanych przez RAFCOM. Wykaz dni wolnych od pracy wskazanych przez RAFCOM, publikowany jest w ramach Serwisu internetowego firmy Rafcom udostępnionego pod domeną <http://www.rafcom.waw.pl>
 - f) Konto Klienta - konto założone w Serwisie B2B przyporządkowane określone Klientowi.
 - g) Konto dodatkowe lub Subkonto – konta tworzone przez Klienta w ramach Konta Klienta dla poszczególnych Użytkowników, o wskazanych przez Klienta uprawnieniach.
 - h) Tabela opłat - tabela opublikowana w Serwisie internetowym firmy Rafcom w zakładce FAQ, udostępniona pod domeną: <http://rafcom.waw.pl/faq> lub w Serwisie B2B w zakładce Pomoc, udostępniona pod domeną: <http://rafcom.waw.pl/b2b/faq>, precyzująca wysokości opłat i kosztów do których poniesienia zobowiązany może być Klient.
 - i) Regulaminie – mowa jest o regulacjach zawartych zarówno w niniejszym Regulaminie jak i innych elektronicznych dokumentach wskazanych w ust. 6, które stanowią integralną część niniejszego Regulaminu.
 - j) Umowie handlowej – umowie współpracy handlowej zawieranej pomiędzy RAFCOM a Klientem w formie pisemnej lub elektronicznej określającej ogólnych warunków współpracy handlowej Stron w zakresie sprzedaży przez RAFCOM na rzecz Klienta Towarów, znajdujących się w aktualnej ofercie handlowej RAFCOM a także świadczenia na rzecz Klienta usługi dostępu do Serwisu B2B oraz zapewnianych przez niego funkcjonalności, której Załącznikiem jest niniejszy Regulamin.
3. Serwis B2B skierowany jest wyłącznie do Klientów prowadzących działalność gospodarczą w Rzeczypospolitej Polskiej.
4. Klient oraz Użytkownik przed rozpoczęciem korzystania z Serwisu B2B, zobowiązani są zapoznać i zaakceptować treść niniejszego Regulaminu oraz w razie wątpliwości uznaje się, że korzystając z Serwisu B2B, Klient i Użytkownik wyraża jednocześnie zgodę na jego treść i akceptuje jego warunki, w tym wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych ich dotyczących w zakresie i na zasadach określonych w Regulaminie.
5. Za pośrednictwem Serwisu B2B, RAFCOM świadczy w szczególności następujące usługi:
 - a) składania zamówień i sprzedaży Towarów,
 - b) korzystania z innych funkcjonalności Serwisu B2B w tym w szczególności:
 - i. udostępniania informacji o rozliczeniach z tytułu zakupu Towaru,
 - ii. udostępnienia informacji o zamówieniach składanych za pośrednictwem Serwisu B2B,
 - iii. zgłaszania reklamacji i zwrotów
6. Załącznikami do niniejszego Regulaminu stanowiącymi jego integralną część są:
 - a) Regulamin Reklamacji,

b) Zasady zwrotów Towarów.

§2

[Rejestracja]

1. Serwis B2B udostępniany jest Klientowi, który dokonał rejestracji w Serwisie B2B.
2. W ramach procesu rejestracji, Klient wypełnia udostępniony formularz zgłoszeniowy oraz załącza obraz pełnomocnictwa, jeżeli Klient jest reprezentowany przez pełnomocnika lub jeżeli reprezentacja nie wynika z danych zawartych w publicznie dostępnych rejestrach i ewidencjach.
3. RAFCOM zarówno na etapie rejestracji jak i w okresie późniejszym, zastrzega sobie prawo do zobowiązania Klienta do przekazania w formie papierowej w oryginał lub potwierdzonym za zgodność z oryginałem odpisie lub w formie obrazu utrwalonego w formie elektronicznej, dokumentów obrazujących sytuację gospodarczą Klienta tj. sprawozdania finansowe; aktualne zaświadczenie właściwego naczelnika urzędu skarbowego potwierdzające, że Klient nie zalega z opłacaniem podatków, lub zaświadczenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu; aktualne zaświadczenie właściwego oddziału Zakładu Ubezpieczeń Społecznych lub Kasy Rolniczego Ubezpieczenia Społecznego potwierdzające, że Klient nie zalega z opłacaniem składek na ubezpieczenia zdrowotne i społeczne, lub potwierdzenie, że uzyskał przewidziane prawem zwolnienie, odroczenie lub rozłożenie na raty zaległych płatności lub wstrzymanie w całości wykonania decyzji właściwego organu.
4. Klient zobowiązany jest podać dane oraz przesłać dokumenty zawierające informacje zgodne ze stanem faktycznym i prawnym a także które w sposób pełny obrazują sytuację gospodarczą i ekonomiczną Klienta.
5. Po wypełnieniu formularza Klient potwierdza, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola:
 - a) zapoznanie się z treścią Umowy handlowej,
 - b) zapoznanie się z treścią Regulaminu wraz z załącznikami,
 - c) zapoznanie się z treścią Informacji dot. świadczenia usług drogą elektroniczną ,
 - d) wyrażenie zgody na przetwarzanie danych osobowych, oraz akceptuje ich treść, klikając przycisk "Zarejestruj".
6. W ramach procesu rejestracji, na wskazany przez Klienta adres e-mail, wysłana zostanie wiadomość elektroniczna z potwierdzeniem rejestracji - celem uwierzytelnienia adresu e-mail, Klient zobowiązany jest kliknąć na link, wskazany w wiadomości elektronicznej. Kliknięcie na link wskazany w zdaniu poprzednim wywiera dla Stron skutki prawne wskazane w § 5 ust. 2 Umowy handlowej.
7. Po weryfikacji danych podanych przez Klienta w formularzu rejestracyjnym oraz dokumentach przesłanych przez Klienta, RAFCOM umożliwi dostęp do Serwisu B2B, o czym Klient zostanie powiadomiony.
8. Klient przez cały okres korzystania z Serwisu B2B zobowiązany jest do niezwłocznego informowania RAFCOM o wszelkich zmianach danych, podanych w formularzu rejestracyjnym czy dokumentach, o których mowa w ust. 2.
9. Podanie przez Klienta danych nieprawdziwych lub niezgodnych ze stanem faktycznym lub prawnym, nieprzedstawienie wskazanych przez RAFCOM dokumentów i informacji o których mowa powyżej, upoważnia RAFCOM do zablokowania dostępu do Serwisu B2B oraz wstrzymania świadczonych usług.

§3

[Korzystanie z Serwisu]

1. Korzystanie z Serwisu B2B możliwe jest po zalogowaniu poprzez wpisanie loginu i wybranego hasła.
2. Klient ustanowić może w ramach Konta klienta Subkonta dla Użytkowników, definiując uprawnienia dla każdego subkonta.
3. Klient oraz Użytkownicy zobowiązują się do zachowania w poufności loginów i haseł, w szczególności tych, które zapewniają możliwość składania zamówień w Serwisie B2B.
4. Klient zobowiązuje zapewnić, że wskazani przez niego Użytkownicy stosować się będą do treści Regulaminu oraz ponosi pełną odpowiedzialność za działania Użytkowników.
5. Zabronione jest dostarczanie przez Klienta lub Użytkownika treści o charakterze bezprawnym, obraźliwym, treści nieprawdziwych lub mogących wprowadzić w błąd, treści zawierających wirusy lub treści, które mogą wywołać zakłócenia lub uszkodzenia systemów komputerowych. W razie otrzymania przez RAFCOM wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych dostarczonych przez Klienta lub Użytkownika, RAFCOM może uniemożliwić dostęp do tych danych. RAFCOM nie będzie ponosić odpowiedzialności względem Klienta za szkodę powstałą w wyniku uniemożliwienia dostępu do danych o treści bezprawnej. W przypadku uzyskania wiarygodnej wiadomości o bezprawnym charakterze danych Klienta lub Użytkownika, zawiadomi Klienta o zamiarze uniemożliwienia dostępu do danych.
6. Aktualne informacje o funkcji i celu oprogramowania lub danych niebędących składnikiem treści usługi, wprowadzanych przez Rafcom do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient oraz o szczególnych

zagrożeniach związanych z korzystaniem z usługi świadczonej drogą elektroniczną opublikowane zostały w Serwisie internetowym firmy Rafcom w zakładce FAQ, udostępnionej pod domeną: <http://rafcom.waw.pl/faq>

§4

[Informacja o Towarach]

1. Opisy oraz zdjęcia Towarów zawarte w Serwisie B2B, mają charakter poglądowy i mogą różnić się od rzeczywistego. RAFCOM dołoży wszelkich starań, aby były one zgodne z rzeczywistością, jednakże nie gwarantuje, że publikowane informacje nie zawierają uchybień lub błędów. Takie uchybienia lub błędy nie mogą być jednak podstawą do jakichkolwiek roszczeń ze strony Klienta. W przypadku jakichkolwiek wątpliwości Klient jest zobowiązany przed wyborem Towaru skontaktować się z RAFCOM w celu uzyskania stosownych informacji i wyjaśnień.
2. Zawartość Serwisu B2B w tym informacje o Towarach i cenach nie stanowią oferty w rozumieniu ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r kodeks cywilny.

§5

[Regulacje dotyczące cen]

1. Wszystkie ceny w Serwisie B2B są wyrażone w złotych polskich (PLN) i są cenami netto (nie zawierają podatku VAT) chyba, że wyraźnie zaznaczono, iż cena jest ceną brutto (z podatkiem VAT).
2. Ceny Towarów nie zawierają kosztów transportu Towaru do Klienta. Koszt ten jest doliczany podczas składania zamówienia i podawany do wiadomości Klienta jako jeden z elementów potwierdzenia zamówienia.
3. RAFCOM zastrzega sobie prawo do zmiany w każdym czasie cen kosztów transportu, cen Towarów możliwych do zamówienia poprzez Platformę B2B, zmiany lub wycofania Towarów, dodawania nowych Towarów oraz przeprowadzania akcji promocyjnych.
4. Ceny Towarów, koszty transportu i dostawy na terenie Warszawy są ustalane dla każdego Klienta indywidualnie.
5. Klient przyjmuje do wiadomości, a Rafcom zastrzega, że Ceny Towarów oraz ich dostępność są na bieżąco aktualizowane, w związku z czym zmianie ulec mogą także Ceny na Towary dodane do koszyka Klienta oraz ich dostępność, przy czym w takim wypadku, Klient zostanie o tym poinformowany oraz poproszony o potwierdzenie zmodyfikowanego zamówienia.

§6

[Składanie zamówienia]

1. Składanie zamówień możliwe jest po zalogowaniu się do Konta Klienta w Serwisie B2B.
2. Serwis B2B umożliwia składanie zamówień przez 24 godziny na dobę, przez 7 dni w tygodniu przy czym przetwarzanie i realizacja zamówień przez RAFCOM następuje w dni robocze w godzinach pracy firmy. Aktualne informacje o godzinach pracy publikowane są pod domeną <http://rafcom.waw.pl>.
3. Szczegółowe informacje dotyczące warunków wysyłki Towarów, w tym w szczególności kosztów oraz terminów dostawy publikowane są w Serwisie internetowym firmy Rafcom pod domeną: <http://rafcom.waw.pl/wysylka>
4. W celu odnalezienia Towaru można skorzystać z wyszukiwarki umożliwiającej wyszukanie konkretnych Towarów.
5. Dokonując zamówienia wybiera się konkretne Towary, wskazuje ich ilość, a następnie klika na ikonę „Koszyka”. W trakcie wyboru Towarów można przejrzeć dotychczas wybrane Towary w panelu "Twój Koszyk".
6. Po dokonaniu wyboru Towarów, należy wpisać lub wybrać z wcześniej uzupełnionej listy adres, na który ma być dostarczone zamówienie, a także wybrać formę dostawy towaru i wypełnić pozostałe obowiązkowe elementy formularza zamówienia.
7. Każdorazowo klient ma możliwość wpisania uwag do zamówienia.
8. W celu potwierdzenia zamówienia należy kliknąć przycisk "Zamów".
9. Na zasadach wyjątku, RAFCOM umożliwia Klientowi oraz Użytkownikom, możliwość składania zamówień także za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość, w szczególności w drodze telefonicznej, faxem, za pośrednictwem komunikatorów internetowych. Do zamówień wskazanych w zdaniu poprzednim, stosuje się odpowiednio zapisy niniejszego Regulaminu.

§7

[Zawarcie umowy sprzedaży]

1. Klient lub Użytkownik składając zamówienie poprzez Serwis B2B, składa ofertę kupna określonego Towaru na warunkach, które wybrał składając zamówienie („Oferta Klienta”). Oferta złożona zostaje w chwili kliknięcia w ikonę "Zamów".
2. Zamówienia kupna Towarów składane mogą być przez Klienta lub wskazane przez niego osoby – Użytkowników, którym Klient w ramach Subkonta, przyznał prawo do składania zamówień. Przyjmuje się, że Użytkownik, któremu

Klient nadał uprawnienie do składania zamówień lub jakakolwiek inna osoba, która za pomocą loginu i hasła Klienta lub uprawnionego Użytkownika składa zamówienia na Towary, jest upoważniona do działania w imieniu Klienta i jej działania są dla Klienta wiążące, bez konieczności okazywania w tym zakresie jakichkolwiek pełnomocnictw.

3. W oparciu o złożoną Ofertę Klienta, RAFCOM dokonuje weryfikacji treści Oferty Klienta oraz możliwości jej wykonania na zaproponowanych warunkach, po czym potwierdza zamówienie zobowiązując się do jego realizacji wystawiając fakturę, której obraz widoczny jest w Serwisie B2B w zakładce "Płatności" („Akceptacja Zamówienia”). Faktura potwierdza przyjęcie przez RAFCOM zamówienia do realizacji.
4. Jeżeli realizacja zamówienia jest możliwa tylko w części, RAFCOM zrealizuje zamówienie w tej części, a w zakresie niezrealizowanej części, skontaktuje się z Klientem lub Użytkownikiem w celu ustalenia nowych warunków zamówienia lub anulowania tej części zamówienia. Jeżeli realizacja zamówienia nie jest możliwa lub jest możliwa na innych warunkach niż określone w Ofercie Klienta, RAFCOM skontaktuje się z Klientem lub Użytkownikiem w celu ustalenia nowych warunków zamówienia lub anulowania zamówienia. Po ustaleniu warunków zamówienia, RAFCOM wystawia fakturę, której obraz widoczny jest w Serwisie B2B w zakładce "Płatności", która potwierdza przyjęcie przez RAFCOM zamówienia do realizacji.
5. Dla zamówień realizowanych za pośrednictwem Serwisu B2B Klient lub Użytkownik powiadamiany jest wiadomością elektroniczną o wystawieniu faktury.
6. RAFCOM może w każdym czasie i bez podania przyczyny wstrzymać lub odmówić realizacji zamówienia, także po Akceptacji Zamówienia, przy czym nie później niż do czasu wydania Towaru, co bez jakichkolwiek dodatkowych oświadczeń skutkuje odstąpieniem RAFCOM od umowy sprzedaży. Prawo to przysługuje RAFCOM w okresie 21 dni od dnia przyjęcia zamówienia do realizacji. W tym przypadku Klientowi nie przysługują jakiegokolwiek roszczenia wobec RAFCOM.
7. Z chwilą wystawienia faktury, o której mowa w ust. 3 lub ust. 4, pomiędzy RAFCOM a Klientem zawierana jest umowa sprzedaży Towaru („Umowa Sprzedaży”), powodująca powstanie po stronie RAFCOM obowiązku dostarczenia do Klienta zamówionego Towaru, a po stronie Klienta obowiązku odbioru oraz zapłaty za Towar. Pozostałe warunki umowy sprzedaży nawiązanej zgodnie ze zdaniem poprzednim wskazane są w odpowiednich przepisach zawartych w (łącznie):
 - a) Regulaminie,
 - b) kodeksie cywilnym.
8. RAFCOM dochowa staranności, aby realizacja zamówień przebiegała bez zakłóceń i bez zbędnej zwłoki.
9. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za działania Użytkowników lub jakichkolwiek innych osób, które za pośrednictwem loginu i hasła Klienta lub Użytkownika, dokonują zamówień Towaru. Klient ponosi pełną odpowiedzialność za wszelkie zamówienia składane za pośrednictwem Konta Klienta niezależnie od tego, czy zamówienie złożył Klient, Użytkownik czy inna osoba, której Klient umożliwił dostęp do Serwisu B2B.

§8

[Zapłata za towar]

1. Rafcom dopuszcza następujące możliwości zapłaty za Towar:
 - a) płatność bezpośrednią po złożeniu zamówienia, na podstawie faktury pro forma,
 - b) płatność przy odbiorze Towaru – przesyłka za pobraniem lub przy odbiorze Towaru bezpośrednio od Rafcom,
 - c) kredyt kupiecki – opcja dostępna tylko u wybranych Klientów, z którymi takie warunki zostały ustalone.
2. RAFCOM nie umożliwi sprzedaży Towaru na raty.
3. W przypadku wyboru płatności bezpośrednio po złożeniu zamówienia, Klient zobowiązany jest dokonać zapłaty za Towar niezwłocznie po złożeniu zamówienia, nie później jednak niż w terminie wskazanym na fakturze. W takim wypadku uznaje się, że Umowa Sprzedaży zawarta została pod warunkiem zawieszającym, że Klient dokona zapłaty za Towar w pełnej wysokości oraz we wskazanym terminie. Towar wysłany zostanie po potwierdzeniu wpływu pełnej ceny za Towar oraz kosztów transportu na rachunek bankowy wskazany na fakturze. W przypadku braku uiszczenia zapłaty za Towar we wskazanym terminie, Umowa Sprzedaży ulega rozwiązaniu – przyjmuje się, że Klient odstąpił od Umowy Sprzedaży, jednakże w takim wypadku RAFCOM uprawniony jest do naliczenia Klientowi opłaty manipulacyjnej w wysokości wskazanej w Tabeli Opłat.
4. Zapłatę uznaje się za dokonaną z chwilą wpływu środków pieniężnych na rachunek RAFCOM.
5. W przypadku wyboru płatności przy odbiorze Towaru, Klient zobowiązuje się do uiszczenia pełnej ceny Towaru oraz kosztów transportu osobie, która na zlecenie RAFCOM dostarczy Towar. Brak zapłaty stanowi podstawę do odmowy wydania Towaru Klientowi i w takim wypadku stosuje się odpowiednio przepisy ust. 3 zdanie 2 oraz ust. 3 zdanie 4 z tym, że Klient w takim wypadku, zobowiązany może być także do poniesienia oprócz opłaty, także kosztów transportu poniesionych przez RAFCOM.
6. W przypadku opóźnienia w zapłacie, RAFCOM uprawniony jest do naliczenia odsetek ustawowych.

§9

[Kredyt kupiecki]

1. Istnieje możliwość przyznania Klientowi przez RAFCOM indywidualnych warunków płatności w postaci kredytu kupieckiego.
2. Kredyt kupiecki polega w szczególności na przyznaniu Klientowi limitu określonego kwotowo, w ramach którego Klient dokonywać może zakupów z odroczonym terminem płatności za dostarczony Towar. Każdy zakup dokonany przy wykorzystaniu kredytu kupieckiego, zmniejszać będzie wartość przyznanego limitu, natomiast dokonane wpłaty za Towary nabyte w ramach kredytu kupieckiego, zwiększać będą jego wartość przy czym maksymalnie do wysokości aktualnie przydzielonego kredytu kupieckiego.
3. Warunki kredytu kupieckiego ustalane są indywidualnie pomiędzy RAFCOM a Klientem przy czym jego przyznanie, zmiana wysokości limitu kwotowego, zawieszenie lub cofnięcie nastąpić może w każdym czasie, bez podania przyczyn i uzależnione jest od jednostronnej decyzji RAFCOM, w szczególności jednakże w przypadkach negatywnej oceny ryzyka kredytowego Klienta czy opóźnienia Klienta w spłacie zobowiązań w stosunku do terminu ustalonego z RAFCOM.
4. RAFCOM przed przyznaniem kredytu kupieckiego, uprawniony jest w szczególności do sprawdzenia Klienta w Biurze Informacji Gospodarczej Krajowego Rejestru Długów.
5. Informacje o przyznanym kredycie kupieckim oraz jego wysokości, dostępne są w zakładce "Koszyk" oraz zakładce "Płatności" w Panelu Klienta. Jeśli wartość zamówienia Klienta przekracza kwotę przyznanego limitu kupieckiego, zamówienie nie zostanie zrealizowane lub zostanie zrealizowane w części – zależnie od uznaniowej decyzji RAFCOM.
6. RAFCOM zastrzega sobie własność sprzedanego i dostarczonego Towaru, aż do chwili uiszczenia pełnej zapłaty za Towar. Przeniesienie własności Towaru na Klienta następuje pod warunkiem uiszczenia pełnej kwoty należności za Towar. Klient do czasu całkowitej spłaty należności za pobrany towar obowiązany jest do ponoszenia odpowiedzialności i ryzyka związanego z jego utratą lub uszkodzeniem. W przypadku zaistnienia jakiegokolwiek szkody Klient obowiązany będzie do jej wyrównania.

§10

[Warunki dostawy]

1. Serwis B2B pozwala wybrać jedną z form dostawy Towaru. Aktualnie dostępne formy dostawy, zdefiniowane są w zakładce "Koszyk".
2. Odbiór osobisty polega na tym, że Klient lub wskazana przez niego osoba, odbiera zamówiony Towar we wskazanym w zamówieniu punkcie, w godzinach i dniach w których punkt ten jest otwarty.
3. Odbiór osobisty następuje nie wcześniej niż w terminie wskazanym przez RAFCOM. Klient poinformowany zostanie o terminie odbioru. Klient zobowiązuje się do odbioru zamówionego Towaru w terminie 2 dni roboczych od dnia otrzymania potwierdzenia Akceptacji Zamówienia.
4. Jeśli towar nie zostanie odebrany przez Klienta w terminie 2 dni od daty złożenia zamówienia – przyjmuje się że Klient odstępuje od umowy zakupu towaru. W takim wypadku RAFCOM ma prawo naliczyć klientowi opłatę manipulacyjną w wysokości 2% wartości zamówienia, ale nie mniej niż 20,0 PLN.
5. Dostawa do Klienta polega na dostarczeniu zamówionego Towaru przez RAFCOM lub za pośrednictwem firmy kurierskiej.
6. Rafcom nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z działania firmy kurierskiej.
7. Przyjmuje się, że osoba odbierająca Towar w miejscu dostawy wskazanym przez Klienta, została przez Klienta upoważniona do jego odbioru.
8. Klient może zastrzec, że Towar może być wydany imiennie wskazanej osobie. Klient wskazać może więcej niż jedną osobę, upoważnioną do odbioru Towaru. Wskazanie imienne osoby, której ma być wydany Towar dotyczy zarówno odbioru własnego jak i dostawy do Klienta. RAFCOM uprawniony jest do wstrzymania wydania Towaru osobie, która nie została imiennie wskazana przez Klienta. W przypadku, w którym Towar nie został Klientowi wydany z uwagi na nieobecność wskazanej przez Klienta osoby upoważnionej do odbioru Towaru, Klient zobowiązuje się do zwrotu RAFCOM wszelkich kosztów, powstałych w związku z ponownym dostarczeniem Towaru.
9. Towar dostarczany jest na adres wskazany przez Klienta, wybrany spośród adresów zdefiniowanych przez Klienta za pośrednictwem Serwisu B2B.
10. Dostawa Towarów odbywa się wyłącznie na terenie Rzeczypospolitej Polskiej.
11. Orientacyjne terminy dostaw do Klienta, opublikowane są w Serwisie B2B w zakładce "Pomoc".
12. Koszt dostawy ponosi w całości Klient, chyba że ustalono inaczej. Aktualne koszty dostawy, publikowane są w Serwisie B2B w Tabeli Opłat. Składając zamówienie Klient dokonuje jednocześnie akceptacji kosztów transportu, które doliczane są do wartości zamówienia.

13. Ryzyko związane z uszkodzeniem lub utratą Towaru przechodzi na Klienta z chwilą odbioru Towaru.
14. Odbierając Towar Klient zobowiązany jest do sprawdzenia, czy Towar nie posiada uszkodzeń powstałych podczas transportu i czy Towar jest zgodny z zamówieniem. Wszelkie braki ilościowe lub jakościowe Towaru należy zgłosić w terminie 48 godzin od odbioru Towaru. Po upływie tego terminu, przyjmuje się że Towar dostarczony został w sposób należyty w szczególności pod względem ilościowym jak i jakościowym.
15. W wypadku powstania uszkodzenia paczki w transporcie lub powstania uszkodzenia zewnętrznego opakowania – klient zobowiązany jest do spisania protokołu w obecności kuriera lub odmówienia przyjęcia dostawy.
16. W przypadku wystąpienia braków ilościowych lub jakościowych z winy RAFCOM, RAFCOM pokryje koszty związane z dostarczeniem do Klienta Towaru zgodnego z Umową Sprzedaży zgodnie z Zasadami zwrotu Towarów
17. W przypadku opóźnienia w płatności, dostawa Towarów może zostać wstrzymana do czasu uregulowania w całości zobowiązań Klienta względem RAFCOM.

§ 11

[Gwarancja i rękojmia]

Regulacje dotyczące gwarancji i rękojmi na Towary, określone zostały w treści Regulaminu Reklamacji, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.

§ 12

[Reklamacje i zwroty]

1. Tryb postępowania reklamacyjnego określony został w Regulaminie Reklamacji, który stanowi załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Zasady oraz warunki zwrotów Towaru określone zostały w Zasadach zwrotu Towaru, które stanowią załącznik nr 2 do niniejszego Regulaminu.

§ 13

[Odpowiedzialność RAFCOM]

1. RAFCOM nie ponosi odpowiedzialności za jakiegokolwiek następstwa wynikłe z awarii lub obniżenia sprawności łączy internetowych i innych niedogodności technicznych, mających wpływ na realizację i wykonanie zamówienia.
2. RAFCOM nie ponosi odpowiedzialności za:
 - a) sposób, w jaki Klient lub Użytkownik korzysta z Serwisu B2B, ani za jakiegokolwiek wynikłe z tego skutki,
 - b) skutki wynikłe z wejścia w posiadanie przez osoby trzecie hasła i loginu Klienta lub Użytkownika, niezależnie od przyczyny która to spowodowała,
 - c) bezprawne działania osób trzecich polegające na ingerencji w system komputerowy RAFCOM, Klienta lub Użytkownika, w szczególności włamania i wirusy komputerowe,
3. RAFCOM ponosi wobec Klienta odpowiedzialność wyłącznie za normalne następstwa działań lub zaniechań, z których szkoda wynikła, a naprawienie szkody nie obejmuje korzyści, które Klient mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Odpowiedzialność odszkodowawcza RAFCOM wobec Klienta ograniczona zostaje wyłącznie do szkód, jakie mogą wyrządzone Klientowi z winy umyślnej. Wyłączona zostaje także odpowiedzialność odszkodowawcza na zasadach deliktowych. Niezależnie od podstawy prawnej lub faktycznej roszczenia odszkodowawczego Klienta, łączna odpowiedzialność Rafcom wobec Klienta zostaje umownie ograniczona do wysokości Ceny zapłaconej przez Klienta za Towar z zamówienia, z którym związane było roszczenie.
4. Odpowiedzialność RAFCOM zostaje ograniczona w takim zakresie, w jakim jest to dopuszczalne, zgodnie z bezwzględnie obowiązującymi przepisami polskiego prawa powszechnie obowiązującego.
5. Za wszelkie skutki wynikłe z niewłaściwego wypełnienia formularzy Serwisu B2B przez Klienta lub Użytkownika, w szczególności polegającego na podaniu błędnych lub nieprawdziwych danych, całkowitą odpowiedzialność ponosi Klient.
6. RAFCOM nie ponosi odpowiedzialności za korzystanie z Serwisu B2B przez Klienta lub Użytkownika w sposób sprzeczny z postanowieniami Regulaminu lub przepisami prawa powszechnie obowiązującego.
7. RAFCOM nie jest odpowiedzialny za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie swoich zobowiązań wynikające z przeszkód wynikłych z zaistnienia siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumie się zdarzenia o charakterze nadzwyczajnym, niezależnie od RAFCOM czy Klienta, na które RAFCOM lub Klient nie mieli wpływu, a które nie dało się przewidzieć w momencie zawierania umowy i których zaistnienie lub skutki obiektywnie uniemożliwiają lub ograniczają wykonanie zobowiązań RAFCOM wobec Klienta. Za przykład siły wyższej uznaje się w szczególności: pożar, powódź, trzęsienie ziemi, działania wojenne, stan wojenny lub wyjątkowy, niepokoje społeczne, blokady niezależne od Strony, strajki, akty organów i instytucji rządowych i samorządowych, zniszczenie mienia RAFCOM spowodowane czynnikami i zdarzeniami od RAFCOM niezależnymi (w szczególności pożar, zalanie, katastrofa

budowlana). RAFCOM poinformuje Klienta o zaistnieniu siły wyższej. RAFCOM dopełni staranności w wykonaniu obowiązków po ustąpieniu przeszkód. O ile stan siły wyższej trwa dłużej niż 30 dni, każda ze Stron ma prawo do odstąpienia od dalszej realizacji Umowy, bez kar i odszkodowań z tego tytułu.

§ 14

[Ograniczenia w korzystaniu z Serwisu]

1. Klient oraz Użytkownik zobowiązują się do:
 - a) korzystania z Serwisu B2B zgodnie z prawem, dobrymi obyczajami, oraz w sposób nie naruszający dóbr osobistych osób trzecich lub interesów RAFCOM.
 - b) korzystania z Serwisu B2B w sposób uniemożliwiający wgląd i ingerencję osób trzecich w login i hasło Klienta lub Użytkownika,
 - c) niepodejmowania jakichkolwiek działań, które mogłyby spowodować uszkodzenie oprogramowania, z którego korzysta RAFCOM lub utraty danych będących w posiadaniu RAFCOM,
 - d) wykorzystywania zakupionych Towarów w sposób dozwolony prawem a także zgodnie z ich przeznaczeniem.
2. Rafcom informuje, a Klient przyjmuje do wiadomości, że dostęp do Serwisu B2B, poszczególnych zapewnianych przez Serwis B2B funkcji czy prezentowanych informacji, może być czasowo lub trwale ograniczony przez RAFCOM w każdym czasie i bez podania przyczyn, w szczególności z powodu zalegania Klienta z płatnościami wobec RAFCOM lub w związku z naruszeniem niniejszego Regulaminu.
3. Klient oraz Użytkownik, nie jest uprawniony do jakiegokolwiek kopiowania, przetwarzania lub wykorzystywania materiałów umieszczonych w Serwisie B2B w całości lub w części, bez uprzedniej zgody RAFCOM wyrażonej na piśmie pod rygorem nieważności.
4. RAFCOM nie ponosi wobec Klienta lub innych podmiotów jakiegokolwiek odpowiedzialności za brak lub ograniczoną możliwość korzystania z Serwisu B2B, a w szczególności w związku z przerwami powstałymi z przyczyn technicznych (konserwacja, przegląd, wymiana sprzętu, itp.) lub innych okoliczności niezależnych do RAFCOM, a zależnych w szczególności od dostawców usług.

§ 15

[Przetwarzanie danych osobowych]

1. Administratorem danych osobowych Klientów oraz Użytkowników Serwisu B2B jest RAFCOM.
2. Dane osobowe Klientów oraz Użytkowników są przetwarzane zgodnie z ustawą o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r., nr 101, poz. 926 ze zm.) w celu administracji Kontem Klienta w Serwisie B2B jak również w celach informowania o produktach i usługach RAFCOM, a także w celu obsługi oraz realizacji zamówień, a także windykacji należności.
3. Każdej osobie przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz ich poprawiania a także żądania ich usunięcia z bazy danych RAFCOM. RAFCOM nie usunie danych osobowych na żądanie Klienta lub Użytkownika, jeżeli uprawniony będzie do ich dalszego przetwarzania na podstawie upoważnienia zawartego w przepisach prawa powszechnie obowiązującego.
4. Podanie danych jest dobrowolne, jednak w niektórych przypadkach niezbędne do realizacji zamawianych usług. Dane niezbędne w formularzu rejestracyjnym są dodatkowo oznaczone.
5. Administrator Danych gwarantuje zastosowanie odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających bezpieczeństwo przetwarzanych Danych, w szczególności uniemożliwiających dostęp do nich osobom nieupoważnionym lub ich przetwarzanie z naruszeniem przepisów prawa, zapobiegających utracie Danych, ich uszkodzeniu lub zniszczeniu.
6. Administrator jest zobowiązany do ujawniania informacji o Kliencie oraz Użytkowniku (oraz danych dodatkowych np. adres IP), osobom trzecim w przypadku, gdy ich ujawnienie jest wymagane przez prawo. Informacje mogą być udostępniane innym podmiotom również w celu dochodzenia praw RAFCOM lub do podjęcia działań w stosunku do potencjalnie nielegalnych działań.
7. Po zakończeniu korzystania przez Klienta z Serwisu B2B, w tym na skutek wypowiedzenia umowy, odmowy akceptacji zmian Regulaminu, dane osobowe Klienta oraz Użytkowników mogą być przetwarzane tylko i wyłącznie w zakresie określonym stosownymi przepisami prawa.
8. RAFCOM uprawniony jest do przekazania odpowiednich danych osobowych Klienta lub Użytkownika w zakresie niezbędnym dla dokonania wysyłki Towaru.
9. Klient wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w formie elektronicznej, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracyjnego, o czym mowa w §2 ust. 5 Regulaminu.
10. Użytkownik wyraża zgodę na przetwarzanie danych osobowych w formie elektronicznej, poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola w oknie komunikacyjnym wyświetlonym podczas pierwszego logowania do Subkonta.

W przypadku braku zgody Użytkownika na przetwarzanie jego danych osobowych, korzystanie z Subkonta nie będzie możliwe.

11. W przypadku podawania przez Klienta danych osobowych w tym Użytkowników, Klient we własnym zakresie zobowiązany jest do uzyskania zgody na przetwarzanie tych danych osobowych w tym ich udostępnienie RAFCOM.

§ 16

[Pliki cookies]

Serwis B2B wykorzystuje pliki cookies. Warunkiem działania cookies jest ich akceptacja w przeglądarce poprzez wprowadzenie odpowiednich ustawień przeglądarki oraz ich nie usuwanie. W przypadku braku akceptacji cookies lub ich usunięciu, korzystanie z niektórych funkcjonalności serwisu może być niemożliwe. Korzystanie z Serwisu B2B oznacza zgodę na ich zapis lub wykorzystanie zgodnie z Informacją dot. świadczenia usług drogą elektroniczną, akceptowaną przez Klienta poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola formularza rejestracyjnego, o czym mowa w §2 ust. 5 Regulaminu.

§ 17

[Wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym]

1. Klient i Użytkownik powinien dysponować sprzętem komputerowym i oprogramowaniem spełniającym następujące, minimalne wymogi: komputer z zainstalowanym systemem operacyjnym (w szczególności Windows Vista lub nowszym) oraz oprogramowaniem (w szczególności graficzna przeglądarka internetowa), zapewniający dostęp do Internetu oraz uruchomienie przeglądarek internetowych: Internet Explorer w wersji co najmniej 8, Firefox w wersji co najmniej 23, Opera w wersji co najmniej 12; włączona obsługa Cookies i Java Script oraz minimalną rozdzielczość monitora 1024 x 768. Dane przesyłane przy użyciu formularza elektronicznego są chronione poprzez zastosowanie bezpiecznego protokołu Secure Socket Layer (SSL), opartego o algorytm RSA z kluczem publicznym oraz RC4 z kluczem prywatnym do 128 bitów.
2. Do systemu teleinformatycznego, którym posługuje się Klient i Użytkownik są wprowadzane cookies, tj. małe pliki tekstowe zachowywane przez przeglądarkę na twardym dysku komputera, które zawierają informacje umożliwiające identyfikację połączenia i po zakończeniu korzystania z usługi świadczonej drogą elektroniczną są usuwane z systemu informatycznego.
3. W przypadku kontaktu telefonicznego, wymagane jest posiadanie aparatu telefonicznego z funkcją tonowego wybierania numerów.
4. W przypadku kontaktu w sposób wskazany w §6 ust. 9 Regulaminu wymagane jest odpowiednio posiadanie urządzenia z funkcją wysyłania faksów, zainstalowanie na komputerze dodatkowego oprogramowania w szczególności komunikatorów internetowych zapewniających komunikację za pośrednictwem protokołów gadu-gadu lub protokołu Skype. Do odbierania wiadomości elektronicznych, wymagane jest posiadanie konta e-mail.

§ 18

[Warunki zawierania i rozwiązania stosunku umownego]

1. Niniejszy Regulamin stanowi integralną część Umowy handlowej, która określa zasady rozwiązania stosunków umownych łączących RAFCOM i Klienta.
2. Skutki prawne zakończenia korzystania z zamówionej usługi lub realizacji sprzedaży, określają także obowiązujące przepisy prawa właściwe ze względu na charakter prawny świadczonej usługi i okoliczności faktyczne.
3. Rozwiązanie umowy handlowej jest równoznaczne z zablokowaniem Klientowi dostępu do Serwisu B2B z upływem nastąpienia skutku w postaci rozwiązania Umowy handlowej.

§ 19

[Przepisy końcowe]

1. Regulamin niniejszy jest dostępny na stronie Serwisu B2B w zakładce Pomoc, udostępnionej pod domeną: <http://rafcom.waw.pl/b2b/faq>. Regulamin jest udostępniony nieodpłatnie w sposób umożliwiający każdej osobie w dowolnym czasie jego pobranie, utrwalenie, odtwarzanie i wydrukowanie.
2. Przepisy niniejszego Regulaminu stosuje się o ile RAFCOM oraz Klient w odrębnym porozumieniu w szczególności w Umowie handlowej, nie umówili się inaczej.
3. Wszelkie spory, które ewentualnie zaistnieją pomiędzy Stronami na podstawie lub w związku z umową zawartą pomiędzy Stronami na podstawie Regulaminu, Strony zobowiązują się rozstrzygnąć polubownie. W przypadku braku porozumienia polubownego w terminie 30 dni od dnia zaistnienia sporu, spory pomiędzy Stronami będzie rozstrzygał właściwy rzeczowo sąd powszechny ze względu na adres siedziby RAFCOM.
4. Prawem właściwym dla Regulaminu oraz dla umów zawieranych na jego podstawie jest prawo polskie.
5. Przeniesienie przez Klienta jakichkolwiek praw lub obowiązków czy wierzytelności wobec RAFCOM na osobę trzecią,

wymaga zgody RAFCOM wyrażonej w formie pisemnej pod rygorem nieważności.

6. Poszczególne tytuły paragrafów zastosowano w Regulaminie jedynie dla przejrzystości i nie mają one wpływu na interpretację umowy.
7. Nieważność lub bezskuteczność któregokolwiek z postanowień Regulaminu nie powoduje nieważności lub bezskuteczności pozostałych postanowień.
8. Niniejszy Regulamin ustalony został na podstawie art. 8 ust 1 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.).
9. W sprawach nieuregulowanych w niniejszym regulaminie, stosuje się w szczególności przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. kodeks cywilny.
10. Niniejszy Regulamin obowiązuje od dnia 23 października 2019 r.

**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. Poczynając 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 którego 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.

§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 dołoży 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 jakiejkolwiek 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 jakiejkolwiek 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.

Zasady zwrotów towarów

z dnia 17 czerwca 2019 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, przyjmuje 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. W przypadku zwrotów w terminie do 5 dni roboczych, jeżeli klient zwraca towar poniżej minimum logistycznego to opłata wynosi 50,00 PLN netto.

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

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.

§5 Postanowienia końcowe

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