

Regulamin zwrotów – RMZ

Dokument stanowi Załącznik nr 5 do **Regulaminu Portalu**

Na potrzeby niniejszego regulaminu wprowadza się następujące definicje:

Regulamin – niniejszy regulamin określający Warunki Zwrotu

Formularz RMZ – obligatoryjny Formularz, w którym Odbiorca, określa wszystkie niezbędne informacje do zwrotu Produktu, służące w dalszej kolejności do podjęcia decyzji o autoryzacji i realizacji zwrotu.

1. Kwalifikacja Produktu i przyczyna zwrotu

1.1. Komputronik nie przyjmuje zwrotów:

- a) Otwartego oprogramowania i oprogramowania cyfrowego dostarczanego drogą elektroniczną
- b) Otwartych nagrań audio video
- c) Otwartych Produktów higienicznych
- d) Produktów używanych,
- e) Produktów wyprzedażowych i outletowych
- f) Produktów przerobionych na życzenie(np. zestawy komputerowe wg specyfikacji).

1.2. Komputronik dopuszcza możliwość zwrotu Produktu nowego (**wyłączając produkty opisane w pkt. 1.1 powyżej**), nie noszącego śladów użytkowania, w przypadku wystąpienia następujących sytuacji:

- a) Niezgodność Produktu z opisem zawartym w zakładce Cechy produktu na Portalu
- b) Błąd Komputronik w zamówieniu (niewłaściwy Produkt, błędna ilość)

1.3. Komputronik dopuszcza możliwość zwrotu Produktu zakupionego jako nowy, dla którego w momencie odbioru stwierdzono, iż:

- a) Produkt nosi ślady użytkowania, a w momencie zakupu nie miał oznaczenia Wyprzedaż lub oferta Outlet – pod warunkiem, że po weryfikacji w systemie Komputronik okaże się, że Produkt ma historię wskazującą na to, że był prezentowany/był na wystawce
- b) Produkt jest uszkodzony*, niesprawny, nie działa od nowości - pod warunkiem, że Produkt objęty jest procedurą DOA producenta/dostawcy Komputronik

*nie dotyczy uszkodzeń w transporcie

Wszelkie uszkodzenia Produktów lub ich opakowań powstałe w czasie transportu należy zgłosić bezpośrednio do przewoźnika i spisać wspólnie z kurierem protokół szkodowy zgodnie z procedurami reklamacyjnymi przyjętymi u tego przewoźnika. Niezastosowanie się przez Odbiorcę do procedur reklamacyjnych firmy transportowej uprawnia Komputronik do odmowy przyjęcia zwrotu. Bez względu na powyższe postanowienia punktu 1.2 oraz 1.3. powyżej w sytuacji uszkodzeń powstałych w czasie transportu do rozpoznania zwrotu z przyczyny uszkodzenia Produktu lub jego opakowania w czasie transportu niezbędny będzie także poprawnie wypełniony protokół szkodowy (z zaznaczeniem, że opakowanie budzi zastrzeżenia) sporządzony w obecności kuriera przewoźnika.

2. Zgłoszenie zwrotu

Odbiorca, który zamierza skorzystać z uprawnienia do zwrotu Produktu zobowiązany jest dokonać zgłoszenia na warunkach określonych w niniejszym Regulaminie.

2.1. Termin zgłoszenia zwrotu

- a) Zgłoszenie zwrotu powinno nastąpić niezwłocznie po wykryciu nieprawidłowości, ale nie później niż w terminie 7 dni roboczych od daty odebrania Przesyłki przez Odbiorcę. Zwroty zgłaszane po upływie tego terminu nie będą uwzględniane.

2.2. Rejestracja zwrotu

Odbiorca, który zamierza zgłosić zwrot, zobowiązany jest do jego rejestracji. Zwroty bez rejestracji nie będą przyjmowane.

- 2.2.1. Rejestrując zwrot Odbiorca wypełnia Formularz RMZ, który znajduje się na Portalu lub w przypadku awarii systemu zwrotów dokonuje zgłoszeń w trybie ręcznym, poprzez wysyłanie do Opiekuna Handlowego mailem wypełnionego Formularza RMZ w postaci pliku xls; Temat maila: Zgłoszenie zwrotu. Bez treści, tylko załącznik z Formularzem RMZ oraz ewentualna dokumentacja zdjęciowa (format JPG, łączna objętość wszystkich zdjęć nie może przekroczyć 1 MB).

- 2.2.2. W Formularzu RMZ Odbiorca określa:

Dane Odbiorcy:

Data zgłoszenia
NIP Odbiorcy
Nazwa Odbiorcy
Adres zwrotny
Osoba do kontaktu
Numer telefonu
Adres email
Nr konta do przelewu:

Zestawienie Produktów do zwrotu

lp.	Data wystawienia faktury	Nr faktury zakupu	Indeks produktu z faktury	Nazwa produktu z faktury	Numer seryjny	Ilość sztuk do zwrotu	cena netto z FV	wartość netto	Krótki, ale jednoznaczny opis przyczyny zwrotu
-----	--------------------------	-------------------	---------------------------	--------------------------	---------------	-----------------------	-----------------	---------------	--

Każdy zwrot musi być autoryzowany, zwroty bez autoryzacji nie będą przyjmowane.

- 2.2.3. Opiekun Handlowy po otrzymaniu wypełnionego Formularza RMZ, o którym mowa w pkt. 2.2. powyżej, przekazuje zwrotnie na maila, z którego otrzymał Formularz RMZ, informację o możliwości zwrotu, wpisując w formularzu w polu [Autoryzacja zwrotu] – TAK lub NIE, podając datę w polu [Data autoryzacji] w formacie RRRR-MM-DD oraz nadając w polu: [Nr RMZ] unikalny numer zgłoszenia zwrotu.
- 2.2.4. Komputronik zastrzega sobie prawo do obciążenia Odbiorcy kosztami związanymi z obsługą zwrotu w wysokości 4 % za każdą sztukę zwracanego Produktu nie mniej niż 50,- PLN netto (pięćdziesiąt złotych netto).
- 2.2.5. W przypadku obciążenia Odbiorcy opłatą, o której mowa powyżej jej orientacyjna wysokość w PLN netto pojawi się W Formularzu RMZ w polu [Orientacyjna wysokość Opłaty transakcyjnej za zwrot towaru...]
- 2.2.6. Komputronik zastrzega sobie prawo zmiany wysokości Opłaty transakcyjnej za zwrot towaru po weryfikacji faktycznego stanu Produktu przez Dział zwrotów.

3. Przesyłka zwrotu

- 3.1. Przyjmuje się, że Odbiorca, który zdecydował się na przesyłkę zwrotu Akceptuje warunki Autoryzacji zwrotu, w tym Orientacyjną Opłatę transakcyjną za zwrot towaru, jeśli została naliczona.
- 3.2. Odbiorca zobowiązany jest dokonać zwrotu niezwłocznie po otrzymaniu Autoryzacji, przy czym za nieprzekraczalny termin uznaje się 3 dni od daty otrzymania Autoryzacji.
- 3.3. Odbiorca wysyła paczkę ze zwrotem za pośrednictwem firmy przewozowej lub spedycyjnej lub dostarczając osobiście na adres magazynu Komputronik:

Komputronik S.A. Magazyn - Dział zwrotów

ul. Krzysztofa Kolumba 8, 62-052 Komorniki

- 3.4. Paczka powinna być oznaczona Etykietą Zwrotu oraz zawierać zwracany Produkt wraz z wydrukiem Formularza RMZ z nadanym numerem.
- 3.5. Przesyłki nieoznaczone Etykietą Zwrotu nie będą przyjmowane. Przesyłki bez wydruku Formularza RMZ z nadanym numerem RMZ będą bez rozpatrzenia odsyłane na adres nadawcy i na jego koszt.
- 3.6. Przesyłka zwracanego Produktu odbywa się na koszt i ryzyko Odbiorcy, chyba że Strony postanowią inaczej.
- 3.7. Produkty powinny zostać odesłane w oryginalnym opakowaniu nie noszącym śladów uszkodzeń mechanicznych, w stanie umożliwiającym jego dalszą odsprzedaż. Ponadto Produkt powinien zostać zabezpieczony przed zniszczeniem mechanicznym, chemicznym oraz elektrostatycznym na czas transportu na koszt i ryzyko Odbiorcy.
- 3.8. Przesyłka uszkodzona w trakcie transportu ma prawo nie zostać przyjęta przez Komputronik. W takiej sytuacji Komputronik sporządzi przy udziale kuriera protokół odmowy przyjęcia przesyłki wskazując przyczynę odmowy.
- 3.9. Odbiorca ma obowiązek wskazania adresu zwrotnego, na który ma zostać przesłany Produkt w przypadku uwzględnienia zwrotu. Niewskazanie adresu powoduje, że zwrot zostanie pozostawiony bez rozpoznania.

4. Rozpoznanie zwrotu

4.1. Termin

Komputronik zobowiązuje się rozpoznać zwrot w terminie 14 dni od daty otrzymania prawidłowo zgłoszonej przesyłki od Odbiorcy. W uzasadnionych przypadkach termin ten może ulec przedłużeniu, o czym Komputronik zobowiązuje się poinformować Odbiorcę telefonicznie lub mailem. Przyjmuje się, że osoba wskazana do kontaktu przez Odbiorcę w Formularzu RMZ jest upoważniona do odbioru tego rodzaju informacji od Komputronik.

4.2. Informacja o uwzględnieniu zwrotu

Dział zwrotów weryfikuje stan faktyczny Produktu oraz zapoznaje się z załączonym Formularzem RMZ i na tej podstawie podejmuje ostateczną decyzję o uwzględnieniu zwrotu.

Opiekun Handlowy przekazuje informację o uwzględnieniu zwrotu na adres email Odbiorcy wskazany w Formularzu RMZ.

5. Rozliczenie zwrotu

- 5.1. Komputronik zatrzyma Produkty nadające się do ponownej odsprzedaży, wystawi stosowne dokumenty fiskalne celem dokonania korekty i dokona zwrotu pieniędzy.
- 5.2. W przypadku obciążenia Odbiorcy Opłatą transakcyjną na zwrot towaru, o której mowa w pkt. 2.3.2., Opiekun handlowy po otrzymaniu informacji o wystawieniu korekty dotyczącej zwrotu, wystawia fakturę tytułem: Opłata transakcyjna za zwrot towaru, Termin płatności faktury 7 dni.
- 5.3. Komputronik zastrzega sobie prawo do nieuwzględnienia zwrotu z jakiegokolwiek przyczyny, a zwłaszcza w przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy opisem stanu Produktu i przyczyny zwrotu zawartych w formularzu RMZ a stanem faktycznym po weryfikacji przesyłki ze zwrotem.
- 5.4. W przypadku nieuwzględnienia zwrotu Komputronik zastrzega sobie prawo do obciążenia Odbiorcy Opłatą Manipulacyjną związaną z obsługą zwrotu w kwocie 50,- PLN netto (pięćdziesiąt złotych netto) za każdą sztukę Produktu.
- 5.5. W przypadku stwierdzenia rozbieżności pomiędzy opisem stanu Produktu w formularzu RMZ a stanem faktycznym po weryfikacji przesyłki ze zwrotem lub w przypadku uzgodnionego z Komputronik zwrotu Produktu niepełnowartościowego, Komputronik zastrzega sobie prawo do obciążenia Odbiorcy Dodatkową opłatą transakcyjną za zwrot towaru, zgodnie z poniższą Tabelą:

Tabela klasyfikacji Produktu i współczynników do obliczenia dodatkowej opłaty:

Klasyfikacja Produktu w skali 0-6	Stan faktyczny Produktu po oględzinach Działu zwrotu	Współczynnik % do obliczenia Opłaty dodatkowej. Opłata dodatkowa= współczynnik * % *cena zakupu netto
0	Otwarte opakowanie	0%
1	Produkt jak nowy, otwarte/uszkodzone opakowanie	0%
2	Produkt noszący minimalne ślady użytkowania, mało widoczna rysa/y	0%
3	Produkt noszący ślady użytkowania na więcej niż jednym elemencie (ekran, obudowa) w ilości większej niż pkt.2	30%

	powyżej)	
4	Produkt noszący widoczne ślady użytkowania w tym uszkodzenia mechaniczne odpryski, pęknięcia mający braki wyposażenia.	50%
5	Produkt noszący wyraźne ślady użytkowania w tym uszkodzenia mechaniczne, funkcjonalny i działający	60%
6	Produkt w dowolnym stanie wizualnym, nie działający, konieczna naprawa o istotnym koszcie wobec wartości sprzętu lub przeznaczenie na części zamienne.	100%

- 5.6. W przypadku obciążenia Odbiorcy Dodatkową opłatą, o której mowa w pkt. 5.5. powyżej Komputronik poinformuje Odbiorcę o wynikach oględzin i wysokości naliczonej w związku z nimi Dodatkowej opłaty, wysyłając wiadomość na adres email wskazany na Formularzu RMZ.
- 5.7. Odbiorca zobowiązany jest przekazać Komputronik decyzję w kwestii przyjęcia lub nie przyjęcia Dodatkowej opłaty niezwłocznie po otrzymaniu informacji wysyłając wiadomość na adres email Opiekuna Handlowego, przy czym za nieprzekraczalny termin uznaje się 1 dzień roboczy od daty otrzymania informacji od Komputronik. Brak informacji zwrotnej od Odbiorcy uznaje się za odmowę przyjęcia Dodatkowej opłaty.
- 5.8. Komputronik niezwłocznie po otrzymaniu informacji o przyjęciu przez Odbiorcę Dodatkowej opłaty wystawi fakturę tytułem: Dodatkowa opłata transakcyjna za zwrot towaru. Termin faktury 7 dni.
- 5.9. Odmowa przyjęcia Dodatkowej opłaty jest równoznaczna z nieuwzględnieniem przez Komputronik zwrotu i obciążeniem Odbiorcy Opłatą Manipulacyjną, o której mowa w pkt. 5.4.
- 5.10. Komputronik poinformuje Odbiorcę wysyłając wiadomość na adres email wskazany na Formularzu RMZ o nieuwzględnieniu zwrotu, naliczeniu Opłaty Manipulacyjnej, a następnie wystawi fakturę tytułem: Opłata manipulacyjna za zwrot towaru. Termin faktury 7 dni.
- 5.11. Informacja o nieuwzględnieniu zwrotu jest jednoznaczna z wezwaniem do odbioru Produktu z magazynu Komputronik.
- 5.12. Odbiorca może odebrać Produkt z magazynu Komputronik osobiście, zlecić we własnym zakresie odebranie Produktu przez firmę przewozową lub spedycyjną lub zlecić wysyłkę przez Komputronik.
- 5.13. Jeżeli Odbiorca nie odbierze Produktów w terminie 3 miesięcy od daty otrzymania informacji o nieuwzględnieniu zwrotu, Komputronik będzie miał prawo dokonać likwidacji Produktów lub zachowania ich na stanie jako właściciel bez prawa Odbiorcy do żądania zwrotu jakichkolwiek kwot.
- 5.14. Jeżeli Odbiorca zleci wysyłkę przez Komputronik, Komputronik wyśle ją za pośrednictwem współpracującej firmy przewozowej lub spedycyjnej współpracującej z Komputronik, w ciągu 3 dni od momentu zlecenia, na koszt Odbiorcy.

6. Dane osobowe

- 6.1. Administratorem danych osobowych jest Komputronik.
- 6.2. Odbiorca, który zamierza skorzystać z uprawnienia do zwrotu Produktu wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych przez Administratora.
- 6.3. Dane osobowe Odbiorcy będą przetwarzane przez Administratora w celu i zakresie niezbędnym do przeprowadzenia procedury zwrotu, zgodnie z obowiązującymi przepisami dotyczącymi ochrony danych osobowych.
- 6.4. Przetwarzanie danych osobowych obejmować będzie następujący zakres danych:
imię, nazwisko, dane adresowe Odbiorcy; adres email; nr telefonu; firmę oraz dane rejestrowe, stanowisko, adres dostawy, adres IP, nr konta bankowego
- 6.5. Podanie określonych danych jest dobrowolne, aczkolwiek jest niezbędne do przeprowadzenia procedury zwrotu.
- 6.6. Odbiorcy przysługują wszystkie prawa wynikające z RODO tj. prawo dostępu, sprostowania oraz usunięcia swoich danych, ograniczenia lub sprzeciwu co do ich przetwarzania, prawo do ich przenoszenia, niepodlegania zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, a także prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego.
- 6.7. Komputronik informuje, że w celu odesłania Produktu, którego zwrot nie został uwzględniony, dane osobowe mogą być udostępniane podmiotom współpracującym z Komputronik podczas realizacji wysyłki. Dane osobowe każdorazowo będą udostępniane wyłącznie w zakresie niezbędnym dla zapewnienia realizacji wysyłki .
- 6.8. Szczegółowe postanowienia dotyczące ochrony danych osobowych klientów znajdują się w Polityce prywatności.