

Dotyczy umów sprzedaży zawartych do dnia 31.12.2020 r.

STRONA DLA KONSUMENTÓW

INFORMACJE OGÓLNE

ODSTĄPIENIE OD UMOWY SPRZEDAŻY – ZWROT TOWARU LUB BĘBNÓW

1. Konsument ma prawo odstąpić od umowy sprzedaży w terminie 14 dni bez podania jakiegokolwiek przyczyny, z zastrzeżeniem odrębnych zasad obowiązujących w przypadku zwrotu bębnow, określonych w ust. 12-18.
2. Termin do odstąpienia od umowy wygasa po upływie 14 dni od dnia, w którym Konsument wszedł w posiadanie rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie rzeczy, a w przypadku umowy zobowiązującej do przeniesienia własności wielu rzeczy, które dostarczane są osobno - po upływie 14 dni od dnia, w którym Konsument wszedł w posiadanie ostatniej z rzeczy lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik i wskazana przez Konsumenta weszła w posiadanie ostatniej z rzeczy, z zastrzeżeniem odrębnych zasad obowiązujących w przypadku zwrotu bębnow, określonych w ust. 12-18.
3. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, Konsument powinien poinformować TIM S.A. na adres: TIM S.A., Dział zwrotów, ul. Eugeniusza Kwiatkowskiego 24, 55-011 Siechnice, lub sklep.reklamacje@tim.pl, o swojej decyzji o odstąpieniu od umowy w drodze jednoznacznego oświadczenia, na przykład pismem wysłanym pocztą, faksem, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem elektronicznego formularza zwrotów dostępnego za pośrednictwem Konta w Sklepie internetowym, w zakładce „Reklamacje i zwroty”. Jeżeli Konsument skorzysta z możliwości złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy sprzedaży za pośrednictwem elektronicznego formularza zwrotów dostępnego za pośrednictwem Konta w Sklepie internetowym, w zakładce „Reklamacje i zwroty”, Sprzedawca prześle mu niezwłocznie potwierdzenie otrzymania informacji o odstąpieniu od umowy na trwałym nośniku (na przykład pocztą elektroniczną).
4. Konsument może skorzystać z wzoru formularza odstąpienia od umowy (wzór formularza) jednak nie jest to obowiązkowe.
5. Aby zachować termin do odstąpienia od umowy, wystarczy wysłać oświadczenie o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, np. pocztą, faksem, pocztą elektroniczną lub za pośrednictwem elektronicznego formularza zwrotów dostępnego za pośrednictwem Konta w Sklepie internetowym, w zakładce „Reklamacje i zwroty”.
6. W przypadku odstąpienia od niniejszej umowy Sprzedawca zwraca Konsumentowi wszystkie otrzymane od Konsumenta płatności, w tym koszty dostarczenia rzeczy (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Konsumenta sposobu dostarczenia innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Sprzedawcę), niezwłocznie, a w każdym przypadku nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o decyzji Konsumenta o wykonaniu prawa odstąpienia od umowy sprzedaży. Zwrotu płatności Sprzedawca dokona przy użyciu takich samych sposobów płatności, jakie zostały przez Konsumenta użyte w pierwotnej transakcji, chyba że Konsument wyraźnie zgodził się na inne rozwiązanie; w każdym przypadku Konsument nie ponosi żadnych opłat w związku z tym zwrotem.
7. Sprzedawca może wstrzymać się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania rzeczy lub do czasu dostarczenia Sprzedawcy dowodu jej odesłania, w zależności od tego, które zdarzenie nastąpi wcześniej.
8. Konsument powinien odesłać lub przekazać Sprzedawcy rzecz niezwłocznie, a w każdym razie nie później niż 14 dni od dnia, w którym Sprzedawca został poinformowany o odstąpieniu od umowy sprzedaży. Termin jest zachowany, jeżeli Konsument odesła rzecz

przed upływem terminu 14 dni. Zwrot towaru powinien nastąpić na adres: TIM S.A., Dział zwrotów, ul. Eugeniusza Kwiatkowskiego 24, 55-011 Siechnice.

9. Jeśli rzecz ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą, Konsument ponosi bezpośrednie koszty zwrotu rzeczy. Wysokość tych kosztów szacowana jest maksymalnie na kwotę 780 PLN (w tym podatek VAT). Więcej informacji na temat kosztów zwrotu rzeczy w przypadku, gdy ze względu na swój charakter nie może zostać w zwykły sposób odesłana pocztą można znaleźć w zakładce „Reklamacje i zwroty” na stronie Sklepu internetowego. Koszty transportu takich przesyłek są wypadkową ich wagi, rozmiaru oraz odległości pomiędzy miejscem nadania i miejscem dostawy. Ze względu na zróżnicowanie stawek za usługi przewozowe stosowanych przez różnych przewoźników Sprzedawca nie jest w stanie określić jednej kwoty zryczałtowanych kosztów takiej przesyłki, niemniej, dla lepszego zobrazowania możliwego poziomu ww. kosztów Sprzedawca podaje przykładowe stawki za przewóz bębna kablowego o rozmiarze 160 cm x 160 cm x 160 cm lub słupa oświetleniowego o długości 10 metrów waga do 100 kg, na następujących trasach:

	RABEN-bęben	RABEN-słup
Szczecin - Siechnice	780,00 zł	170,97 zł
Gdańsk – Siechnice	780,00 zł	202,95 zł
Poznań – Siechnice	780,00 zł	90,28 zł
Łódź – Siechnice	780,00 zł	95,94 zł
Białystok – Siechnice	780,00 zł	146,37 zł
Warszawa - Siechnice	780,00 zł	114,39 zł
Lublin - Siechnice	780,00 zł	113,16 zł
Kraków - Siechnice	780,00 zł	91,02 zł
Oleśnica - Siechnice	780,00 zł	84,87 zł

Podane wyżej ceny są cenami z podatkiem VAT. Szczegółowe cenniki oraz warunki świadczenia usług przewozowych przez przewoźników są dostępne np. na stronach internetowych ww. przedsiębiorców.

10. Konsument odpowiada tylko za zmniejszenie wartości rzeczy wynikające z korzystania z niej w sposób inny niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

11. Prawo odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentowi w odniesieniu do umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji Konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb.

SZCZEGÓLNE ZASADY DOTYCZĄCE ZWROTU OPAKOWAŃ (BĘBNÓW).

12. Konsumenti mają prawo zwrócić Sprzedawcy bębny, pod warunkiem, że zwrot nastąpi w terminie do 120 dni od dnia wystawienia przez Sprzedawcę faktury VAT dokumentującej sprzedaż danego bębna.
13. O zachowaniu terminu, o którym mowa w ust. 12. decyduje data nadania przesyłki ze zwracany bębny lub data przesłania wniosku o zwrot - w przypadku zgłoszenia chęci zwrotu bębna za pośrednictwem elektronicznego formularza zwrotów dostępnego na stronie Sklepu internetowego w zakładce „Reklamacje i zwroty” a w pozostałych przypadkach – data zwrotu bębna Sprzedawcy w Magazynie Centralnym w Siechnicach przy ul. Eugeniusza Kwiatkowskiego 24.
14. **Zwrot odbywa się na koszt Konsumenta.**
15. Sprzedawca wystawia fakturę korygującą, pomniejszającą fakturę sprzedaży towaru o 100 % ceny sprzedaży zwracanego bębna.
16. Sprzedawca nie przyjmuje:
- 1) bębnow zwracanych po upływie 120 dni od dnia wystawienia faktury VAT dokumentującej sprzedaż danego bębna (decyduje data nadania przesyłki – w przypadku wysłania bębna pocztą lub za pośrednictwem kuriera, data przesłania wniosku o zwrot - w przypadku zgłoszenia chęci zwrotu bębna za pośrednictwem elektronicznego formularza zwrotów dostępnego na stronie Sklepu internetowego w zakładce „Reklamacje i zwroty”, a w pozostałych przypadkach – data zwrotu bębna Sprzedawcy w Magazynie Centralnym w Siechnicach przy ul. Eugeniusza Kwiatkowskiego 24),
 - 2) bębnow nie zakupionych od Sprzedawcy.
 - 3) bębnow (szpul) jednorazowych.
17. Bębny należy odsyłać na adres: TIM S.A., Dział zwrotów, ul. Eugeniusza Kwiatkowskiego 24, 55-011 Siechnice.
18. W celu ułatwienia i przyspieszenia procedury rozliczenia zwrotu bębna, Sprzedawca sugeruje, aby Konsument każdorazowo przytwierdził do zwracanego bębna kopertę z oświadczeniem o odstąpieniu od umowy sprzedaży bębna.

Chcesz coś zwrócić ? Zrób to tak!

Zaloguj się na swoim Koncie. Wejdź w zakładkę „Reklamacje i zwroty”, następnie kliknij przycisk „Dokonaj zwrotu”. Po wyświetleniu elektronicznego formularza zwrotu zidentyfikuj zwracany towar poprzez wpisanie nr faktury lub nr WZ związanych ze zwracany towar lub indeksu zwracanego towaru, a następnie postępuj zgodnie z instrukcją widoczną na ekranie zaznaczając checkbox:

☐ Chcę zwrócić towar organizując transport samodzielnie

Po wypełnieniu formularza – kliknij przycisk „**Wyślij wniosek**”.

Na twój adres e-mail zostanie przesłane potwierdzenie zgłoszenia zwrotu wraz instrukcją dalszego postępowania.

Wydrukuj „Oświadczenie odstąpienia od umowy sprzedaży”.

Włóż zwracany artykuł wraz z formularzem zwrotu do kartonu przeznaczonego do wysyłki i dobrze go zaklej.

Nadaj przesyłkę na własny koszt pocztą, kurierem lub dostarcz zwracany towar osobiście na adres: **TIM S.A., Dział zwrotów**, ul. E. Kwiatkowskiego 24, 55-011 Siechnice.

Pieniądze zostaną Państwu zwrócone w ten sam sposób, w jaki Państwo zapłacili za towar. Z uwagi na łatwość i szybkość dokonania zwrotu pieniędzy, sugerujemy Państwu podanie w formularzu reklamacji nr konta bankowego, na który Sprzedawca wpłaci należną Państwu kwotę.

W przypadku, gdy nie zechcą Państwo skorzystać z elektronicznego formularza zwrotu udostępnionego na stronie www.tim.pl mogą Państwo odstąpić od umowy sprzedaży przesyłając na własny koszt np. w formie pisemnej oświadczenie o odstąpieniu od umowy sprzedaży wraz ze zwracanym towarem na adres:

TIM S.A., Dział zwrotów, ul. E. Kwiatkowskiego 24, 55-011 Siechnice