

Temat: Informacje dotyczące postępowania z reklamacjami.

Szanowni Państwo

Fabryka Pił i Narzędzi WAPIENICA Sp. z o.o. poprzez swoją politykę jakości dba, aby oferowane produkty oraz świadczone usługi były na najwyższym poziomie i odpowiadały potrzebom Klientów.

Zdarza się, że nasze produkty ulegają usterkom, a wynika to z różnych okoliczności. Dlatego aby usprawnić postępowanie z reklamowanymi wyrobami, oraz w celu ułatwienia podjęcia obiektywnej decyzji, co do zasadności złożonej reklamacji postanowiliśmy określić, kilka zasad regulujących sposób składania reklamacji.

INFORMACJE OGÓLNE:

Zachęcamy do kontaktu za pośrednictwem adresu e-mail: reklamacje@wapienica.pl.

Pod wskazany adres e-mail można kierować:

- Wypełniony formularz zgłoszenia reklamacyjnego,
- Potrzebę zlecenia odbioru reklamacji pod wskazany adres,
- Pytania związane bezpośrednio z reklamacjami naszych wyrobów.

Formularz zgłoszenia reklamacyjnego dostępny jest:

- Na naszej stronie internetowej: <https://www.globus-wapienica.eu/100.reklamacje.html>,
- U Przedstawiciela Handlowego.

WAŻNE:

W celu skutecznego rozpatrzenia reklamacji należy:

- Prawidłowo wypełnić i podpisać formularz zgłoszenia reklamacyjnego,
- Do formularza zgłoszenia reklamacyjnego dołączyć dowód zakupu (dopuszczalna jest kserokopia faktury VAT lub paragonu).

Informujemy, że:

- W przypadku Autoryzowanych Hurtowni Patronackich oraz Firm Handlowych pośredniczących w handlu naszymi wyrobami, Stroną zgłaszającą reklamację jest Firma, która dokonała zakupu bezpośrednio w FPiN WAPIENICA Sp. z o.o. i przedstawiciel tej Firmy jest zobowiązany do wypełnienia i podpisania zgłoszenia reklamacyjnego,
- Zgodnie z zapisami zawartymi w Podstawowych Zaleceniach Dotyczących Eksploatacji i Bezpiecznej Pracy naszymi wyrobami, zamieszczonymi w ulotkach informacyjnych i dostarczanych wraz z naszymi wyrobami przedmiotem reklamacji nie mogą być wyroby eksploatowane niezgodnie z naszymi zaleceniami i uwagami, oraz wyroby zniszczone w wyniku nieprawidłowego ich doboru do charakteru pracy.

Z poważaniem

Kierownik Działu Reklamacji
Marcin Dereń

Fabryka Pił i Narzędzi
WAPIENICA Sp. z o.o

ul. Tadeusza Regera 30
43-382 Bielsko-Biała, Poland
tel.: +48 33 828 08 00
wapienica@wapienica.pl
www.globus-wapienica.eu

NIP: 547 017 19 25
REGON: 070609347
KRS: 0000258314
BDO: 000018416

Kapitał zakładowy: 1 950 000 PLN
Kapitał wpłacony: 1 950 000 PLN
Bank PEKAO SA - PLN
PL82 1240 1747 1111 0011 0307 8860

Bank PEKAO SA SWIFT PKOPPLPW - EUR
PL30 1240 1747 1978 0011 0307 8932
Bank PEKAO SA SWIFT PKOPPLPW - USD
PL31 1240 1747 1787 0011 0307 8958

INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

Informujemy, iż administratorem podanych przez Panią/Pana danych osobowych związanych z procesem sprzedaży towarów, świadczenia usług oraz działań marketingowych jest Fabryka Pił i Narzędzi WAPIENICA Sp. z o.o. w 43-382 Bielsku-Białej ulica Tadeusz Regeera 30 wpisaną do rejestru przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy w Bielsku-Białej, VIII Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS: 0000258314. Administrator przetwarza dane w celach realizacji przedmiotu łączącej strony umowy oraz obsługi o charakterze handlowym i świadczenia usług, w tym w szczególności:

- a) Realizacji zamówień na towary i usługi
- b) Realizacji płatności,
- c) Realizacji obsługi reklamacji,
- d) Realizacji obowiązków Administratora przewidzianych prawem, w tym w szczególności wystawiania i przechowywania faktur oraz dokumentów księgowych, oraz dla celów archiwizacyjnych,
- e) Ochrony praw Administratora zgodnie z przepisami prawa, w tym w szczególności dochodzenia zaległych płatności w ramach przepisów windykacyjnych i procesów sądowych,
- f) Przeprowadzania działań marketingowych w tym przesyłania informacji i ofert handlowych oraz kontaktu bezpośredniego z klientem w celu przedstawienia oferty, w przypadku wyrażenia przez Panią/Pana osobnych zgód.

Ponadto, informujemy, że:

- 1) Podstawę przetwarzania danych osobowych stanowi zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady UE 2016/679 a) art. 6 ust. 1 lit. a) - osoba, której dane dotyczą wyraziła zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych w jednym lub większej liczbie określonych celów;
b) art. 6 ust. 1 lit. b) - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania umowy, której stroną jest osoba, której dane dotyczą, lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy (zawarcie umowy, obsługa logistyczna dostaw i zwrotów, obsługa logistyczna reklamacji, dochodzenie roszczeń, windykacja należności);
c) art. 6 ust. 1 lit. c) - przetwarzanie jest niezbędne do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze: w szczególności przepisów prawa podatkowego ;
d) art. 6 ust. 1 lit. f) – przetwarzanie w celu dochodzenia lub obrony przed ewentualnymi roszczeniami jako realizacją prawnie uzasadnionego interesu Administratora;
- 2) Pani/Pana dane osobowe mogą zostać udostępnione podmiotom trzecim wyłącznie w przypadku, gdy Administrator będzie do tego uprawniony lub zobowiązany na podstawie przepisów prawa. Odbiorcami danych mogą być zwiastcza: osoby obsługujące infrastrukturę lub systemy informatyczne Administratora, podwykonawcy, osoby świadczące usługi związane z wykonaniem lub ulepszeniem procesu sprzedaży (np. pośrednicy płatności, banki, agencje reklamowe, kurierzy lub przewoźnicy), a także doradcy (np. w zakresie obsługi rachunkowej lub prawnej) lub audytorzy.
- 3) Przysługuje Pani/Panu prawo żądania dostępu do danych osobowych dotyczących Pani/Pana osoby, ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania oraz prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania, a także prawo do wykonywania kopii danych osobowych. W celu skorzystania z przysługujących Pani/Panu praw wynikających z faktu przetwarzania danych osobowych prosimy o kontakt mailowy na adres rodo@wapienica.pl
- 4) Pani/Pana dane będą przechowywane nie dłużej niż jest to konieczne, tj. nie dłużej niż przez okres przewidziany prawem (dla celów statystycznych, czy podatkowych) lub okres przedawnienia ewentualnych roszczeń Administratora.
- 5) Ma Pani/Pan prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego właściwego w sprawach ochrony danych osobowych tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy ogólnego rozporządzenia o ochronie danych osobowych z dnia 27 kwietnia 2016r.
- 6) Dane nie będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany w tym również w formie profilowania.
- 7) Dane mogą zostać przekazane do państwa trzeciego/ Dane nie będą przekazywane do państwa trzeciego. *Transfer danych poza terytorium Europejskiego Obszaru Geograficznego odbywać się będzie na podstawie art. 26 ust. 2 i 4 dyrektywy 95/46/WE w zw. z art. 46 ust. 5 RODO – przy zastosowaniu dodatkowych zabezpieczeń w postaci standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską.*

Imię i nazwisko: _____ NIP: _____

Nazwa firmy: _____

Adres: _____

Telefon kontaktowy: _____ Email: _____

ZGODA NA PRZETWARZANIE DANYCH

W związku z powyższymi informacjami, których przeczytanie oraz zrozumienie niniejszym potwierdzam własnoręcznym podpisem, ja niżej podpisany, oświadczam, że:

Wyrażam zgodę Nie wyrażam zgody

na przetwarzanie moich danych osobowych podanych przeze mnie w celu realizacji **sprzedaży produktów**. Dane podawane są dobrowolnie, lecz niezbędne do realizacji sprzedaży

Wyrażam zgodę Nie wyrażam zgody

na przetwarzanie moich danych osobowych podanych przeze mnie w celu realizacji **obsługi reklamacji**. Dane podawane są dobrowolnie, lecz niezbędne do obsługi reklamacji

Wyrażam zgodę Nie wyrażam zgody

na przetwarzanie moich danych osobowych podanych przeze mnie w celu realizacji **usługi serwisowej** (np. ostrzenie, regeneracja). Dane podawane są dobrowolnie, lecz niezbędne do realizacji usługi.

Wyrażam zgodę Nie wyrażam zgody

na przetwarzanie moich danych osobowych podanych przeze mnie w celach **marketingowych i reklamowych**. Dane podawane są dobrowolnie.

Data: Podpis:

Fabryka Pił i Narzędzi WAPIENICA Sp. z o.o

ul. Tadeusza Regeera 30
43-382 Bielsko-Biała, Poland
tel.: +48 33 828 08 00
wapienica@wapienica.pl
www.globus-wapienica.eu

NIP: 547 017 19 25
REGON: 070609347
KRS: 0000258314
BDO: 000018416

Kapitał zakładowy: 1 950 000 PLN
Kapitał wptacony: 1 950 000 PLN
Bank PEKAO SA - PLN
PL82 1240 1747 1111 0011 0307 8860

Bank PEKAO SA SWIFT PKOPPLPW - EUR
PL30 1240 1747 1978 0011 0307 8932
Bank PEKAO SA SWIFT PKOPPLPW - USD
PL31 1240 1747 1787 0011 0307 8958