

Szanowny Kliencie,

dokładamy wszelkich starań aby otrzymany przez Ciebie towar był najwyższej jakości i spełnił Twoje oczekiwania. Jeżeli jednak się zdarzy, że zauważył w zakupionym towarze wadę - możesz go zareklamować. O fakcie tym należy powiadomić Sprzedawcę w ciągu roku licząc od dnia stwierdzenia wady. Sprzedawca ponosi odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady w terminie dwóch lat od dnia wydania towaru.

Pamiętaj! Towary OCHNIK posiadają dwuletni okres rękojmi od daty ich odbioru.

W celu usprawnienia procesu reklamacji zakupionego towaru prosimy o wypełnienie poniższego formularza.

Biuro Obsługi Klienta Sklepu internetowego OCHNIK

Składający Reklamację

Imię i nazwisko		Preferowana forma kontaktu* <input type="checkbox"/> telefon <input type="checkbox"/> e-mail
Adres		
Telefon kontaktowy*		
E-mail*		

* dane opcjonalne w przypadku jeżeli sobie życzysz, abyśmy kontaktowali się z Tobą telefonicznie lub mailowo.

Informacje o reklamowanym towarze

Nazwa towaru, kod towaru, kolor i rozmiar		Data stwierdzenia wady
Data odbioru / dostawy towaru	Numer zamówienia / dokumentu sprzedaży*	

* dane opcjonalne. Ich podanie znacznie ułatwi i przyspieszy obsługę reklamacji

Dokładne określenie wady/wad (lub innych niezgodności towaru z umową)

Kiedy i w jakich okolicznościach wada/wady zostały stwierdzone

Żądanie Kupującego (należy zaznaczyć wybrane pole).

Zgodnie z art. 560 i 561 ustawy - Kodeks cywilny z dnia 23 kwietnia 1964 r.

<input type="checkbox"/> usunięcie wady	<input type="checkbox"/> wymiana na towar wolny od wad	<input type="checkbox"/> odstąpienie od umowy (zwrot zapłaconej ceny)* <small>*Kupujący nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada jest nieistotna.</small>	<input type="checkbox"/> obniżenie zapłaconej ceny
---	--	---	--

Prosimy o podanie adresu na jaki mamy przesłać towar po usunięciu wady, towar wolny od wad w przypadku wymiany, reklamowany towar - w przypadku nieuwzględnienia reklamacji, jeżeli jest on inny niż adres podany wyżej. Jeżeli adresy te są tożsame poniższe pola pozostaw puste.

Adres: ulica nr domu/mieszkania kod pocztowy i miasto	
--	--

Jeżeli sobie życzysz - prosimy o podanie danych rachunku, na który może nastąpić zwrot należności za reklamowany towar w przypadku odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny. Podane poniżej dane do przelewu są opcjonalne.

Nazwa banku	
Numer konta bankowego	

Zlecenie odbioru przesyłki z reklamowanym towarem

Jeśli sobie tego życzysz - możemy odebrać przesyłkę z reklamowanym przez Ciebie towarem. W tym celu należy wypełnić poniższe dane.

Jeżeli chcesz samodzielnie odesłać reklamowany towar - poniższe pola pozostaw puste.

Dane odbioru przesyłki - podane poniżej dane są opcjonalne

Imię i nazwisko	
Ulica	
Kod i miasto	
Tel. kontaktowy* <small>* Dane opcjonalne</small>	

Przesyłki są odbierane tylko i wyłącznie przez kuriera firmy GLS. Jeżeli reklamowany towar okaże się niewadliwy, kosztami wysłania zwracanego towaru, w wysokości 20 zł za każdą paczkę, obciążony zostanie Klient.

Zapraszamy do kontaktu z działem reklamacji pod adresem e-mail: reklamacje@ochnik.com

Informacje o ochronie danych osobowych

Administrator danych osobowych i kontakt:

Informujemy Cię, że administratorem Twoich danych osobowych jest OCHNIK S.A. z siedzibą w Garwolinie, KRS nr 0000604045, NIP 826-000-07-80, REGON 005176399 (dalej „My”), adres: OCHNIK S.A., ul. Stacyjna 8B, 08-400 Garwolin, e-mail: rodo@ochnik.com
Informujemy także, że powołałiśmy Inspektora Ochrony Danych, z którym możesz się kontaktować listownie na adres: OCHNIK S.A. Inspektor Ochrony Danych, ul. Stacyjna 8B, 08-400 Garwolin lub mailowo na adres e-mail: inspektorochronydanych@ochnik.com

Jakie dane przetwarzamy:

Przetwarzamy Twoje dane osobowe, które nam podałeś/eś wyżej oraz inne dane wynikające z Twoich działań związanych z reklamacją.

W jakim celu pozyskujemy Twoje dane i na jakiej podstawie prawnej możemy je wykorzystywać:

Twoje dane osobowe będą przez nas przetwarzane:

- w celu wykonania ciążących na nas obowiązków- podstawa prawna art. 6 ust. 1 c) RODO, obejmujących obowiązki:
 - (i) z tytułu rękojmi za wady, w tym w celu obsługi, rozpoznania i rozpatrzenia reklamacji, w tym udzielania na nią odpowiedzi;
 - (ii) w celu wystawienia i przechowywania stosownych dokumentów wymaganych przez przepisy podatkowe lub przepisy o rachunkowości w związku z reklamacjami i rękojmią;
 - (iii) przechowywania danych w celu wykazania spełnienia obowiązku rozliczalności i innych nałożonych przez przepisy o ochronie danych osobowych;
- w celu realizacji naszych tzw. prawnie uzasadnionych interesów - podstawa prawna art. 6 ust. 1 f) RODO - występujących w przypadku:
 - (i) ustalenia, obrony, dochodzenia roszczeń z tytułu reklamacji i naszych działań z nią związanych;
 - (ii) tworzenia zestawień, analiz i statystyk na nasze potrzeby wewnętrzne, obejmujących w szczególności raportowanie, badania i planowanie rozwoju naszych produktów i podniesienia ich jakości, prace rozwojowe w naszych systemach informatycznych;
 - (iii) zapewnienia bezpieczeństwa sieci i informacji;
 - (iv) wsparcie obsługi klienta, w tym poprzez jej dostosowanie do potrzeb wynikających ze składanych zamówień, reklamacji, skarg, wniosków;
 - (v) ochrony przed próbami oszustwa.

Dobrowolność podania danych:

Dane osobowe podajesz nam dobrowolnie i ich podanie nie jest obowiązkiem ustawowym.

Dane określone w formularzu reklamacji, które nie mają charakteru opcjonalnego, są jednak niezbędne do obsługi, rozpoznania i rozpatrzenia reklamacji. Niepodanie przez Ciebie danych, które nie są opcjonalne, może spowodować brak możliwości obsługi, rozpoznania i rozstrzygnięcia Twojej reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na nią.

Podanie danych opcjonalnych nie ma wpływu na rozpatrzenie Twojej reklamacji, ale jeżeli ich nie otrzymamy nie będziemy mogli do Ciebie zadzwonić pod numer kontaktowy lub przesyłać Ci wiadomości na adres e-mail lub dokonać zwrotu należności na rachunek bankowy lub odebrać reklamowanego przez Ciebie towaru.

Komu możemy przekazać Twoje dane:

Twoje dane możemy przekazać:

- podmiotom przetwarzającym w naszym imieniu Twoje dane osobowe i uczestniczącym w wykonywaniu naszych czynności, tj.:
 - (i) naszym podwykonawcom wspierającym nas w realizacji obowiązków związanych z reklamacjami, np. w obsłudze korespondencji lub w procesie obsługi klienta lub prowadzącym sklepy sprzedaży OCHNIK lub innym podmiotom pośredniczącym w sprzedaży naszych produktów lub rzeczoznawcom działającym na nasze zlecenie;
 - (ii) podmiotom obsługującym nasze systemy teleinformatyczne lub udostępniającym nam narzędzia teleinformatyczne, w tym platformy informatyczne, miejsca na serwerach lub stronach internetowych;
 - (iii) podmiotom świadczącym nam usługi doradcze, konsultacyjne, audytowe lub pomoc prawną, podatkową, rachunkową;
 - (iv) agencjom badawczym działającym na nasze zlecenie;
- innym administratorom będących:
 - (i) podmiotami prowadzącymi działalność pocztową lub kurierską - w celu dostarczenia Ci korespondencji lub reklamowanego towaru lub towaru naprawionego lub wymienionego;
 - (ii) podmiotami prowadzącymi przewóz przesyłek - w celu dostarczenia przesyłek towarowych;
 - (iii) podmiotami prowadzącymi działalność płatniczą (banki, instytucje płatnicze) - w celu wykonania zwrotów na Twoją rzecz;
 - (iv) podmiotami prowadzącymi działalność kredytową (banki) - w celu wykonania zwrotów na Twoją rzecz;
 - (v) podmiotami współpracującymi przy prowadzeniu sklepów sprzedaży OCHNIK lub obsłudze klientów, w tym rzeczoznawcom lub innym podmiotom pośredniczącym w sprzedaży naszych produktów - w celu rozliczenia należnych im wynagrodzeń.

Jak długo możemy przechowywać Twoje dane:

Twoje dane możemy przechowywać przez okres rozpoznawania i rozstrzygnięcia Twojej reklamacji, a po tym okresie Twoje dane będziemy przechowywać przez okres wymagany przepisami podatkowymi i przepisami o rachunkowości, a po jego upływie do czasu przedawnienia roszczeń z tytułu odstąpienia od umowy lub obniżenia ceny lub naprawienia szkody powstałej w wyniku wady oraz ustania naszej odpowiedzialności z tytułu obowiązku rozliczalności i innych nałożonych przez przepisy o ochronie danych osobowych w celu ustalenia, obrony lub dochodzenia roszczeń, tworzenia zestawień, analiz i statystyk na nasze potrzeby wewnętrzne, zapewnienia bezpieczeństwa sieci i informacji (tj. dla realizacji naszych tzw. prawnie uzasadnionych interesów - art. 6 ust. 1 f) RODO) oraz wykazania spełnienia obowiązku rozliczalności i innych nałożonych przez przepisy o ochronie danych osobowych (tj. dla wykonania obowiązków prawnych - art. 6 ust. 1 c) RODO).

Jakie masz prawa:

Pamiętaj, że przysługuje Ci prawo do żądania sprostowania (poprawiania) i uzupełnienia Twoich danych, ich usunięcia, ograniczenia przetwarzania danych, przeniesienia danych, dostępu do danych osobowych.

Masz także prawo do wniesienia skargi do organu nadzoru tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Nie zapominaj również o prawie do wniesienia sprzeciwu, które przysługuje Ci gdy zaistnieją przyczyny związane z Twoją szczególną sytuacją, a przetwarzanie danych oparte jest na podstawie niezbędności do celów wynikających z naszych tzw. prawnie uzasadnionych interesów.

Więcej informacji:

Jeśli masz pytania dotyczące sposobu i zakresu przetwarzania przez nas Twoich danych osobowych, a także przysługujących Ci uprawnień, prosimy o kontakt z nami rodo@ochnik.com lub inspektorochronydanych@ochnik.com lub tel. 25 684 31 85.

Szczegółowe informacje uzyskasz też na naszej stronie internetowej: <https://ochnik.com/polityka-prywatnosci>

.....
Data

.....
Podpis Klienta

SPOSÓB ZAŁATWIENIA REKLAMACJI

Uzasadnienie

.....
Data

.....
Podpis osoby uprawnionej do działania
w imieniu OCHNIK S.A.