

Vážený zákazník,

vynakladáme maximálne úsilie, aby tovar, ktorý si objednáte, bol čo najkvalitnejší a splňal vaše očakávania. Ak sa však ukáže, že tovar nezodpovedá stavu podľa zmluvy, môžete ho reklamovať. Predávajúci zodpovedá za akýkoľvek nesúlad tovaru so zmluvou, ktorý sa vyskytol v okamihu jeho dodania a ktorý bol zistený do dvoch rokov od tohto momentu.

UPOZORNENIE: Zákazník, ktorý nie je spotrebiteľom, stráca svoje práva z dôvodu nesúladu tovaru so zmluvou, ak tovar nepreskúmal v čase a spôsobom obvyklým pre tovar tohto druhu a túto vadu neoznámil predávajúcemu bezodkladne, a v prípade, že sa vada prejavila až neskôr – ak ju neoznámil predávajúcemu bezodkladne po jej zistení.

Aby sme zjednodušili proces reklamácie zakúpeného nákupu, vyplňte nasledujúci formulár.

Reklamujúci	
Meno a priezvisko	Preferovaná forma kontaktu* <input type="checkbox"/> telefón <input type="checkbox"/> e-mail
Adresa	
Kontaktné telefónne číslo*	
E-mail*	

* voliteľné údaje, ak si želáte, aby sme vás kontaktovali telefonicky alebo e-mailom.

Informácie o reklamovanom tovare	
Názov tovaru, kód tovaru, farba a veľkosť	Dátum, ku ktorému bol zistený nesúlad tovaru so zmluvou
Dátum prevzatia / dodania tovaru	Číslo objednávky / predajného dokladu* * voliteľné údaje. Ich poskytnutie výrazne uľahčí a urýchli vybavenie reklamácie
Presná špecifikácia nesúladu tovaru so zmluvou	
Kedy a za akých okolností bol zistený nesúlad tovaru so zmluvou	
Požiadavka kupujúceho (zaškrtnite zvolené políčko). Podľa čl. 560 a 561 poľ. zákona – Občiansky zákonník z 23. apríla 1964.	
<input type="checkbox"/> oprava	<input type="checkbox"/> výmena tovaru <input type="checkbox"/> odstúpenie od zmluvy (vrátenie zaplatenej ceny)* <small>*Kupujúci nemôže odstúpiť od zmluvy, ak je nesúlad tovaru so zmluvou zanedbateľný.</small>
<input type="checkbox"/> zníženie zaplatenej ceny	
Uvedte adresu, na ktorú si prajete zaslať tovar po oprave alebo výmene, alebo reklamovaný tovar (v prípade, ak reklamácia nebude prijatá), ak je táto adresa iná ako adresa uvedená vyššie. Ak sú adresy rovnaké, nasledujúce políčka nechajte prázdne.	
Adresa: ulica a č. domu PSČ a mesto	
V prípade, ak si to želáte, uvedte údaje o svojom účte, na ktorý vám môžeme vrátiť peňažné prostriedky za reklamovaný tovar v prípade odstúpenia od zmluvy alebo zníženia ceny. Nižšie uvedené údaje týkajúce sa bankového prevodu sú voliteľné.	
Názov banky	
Číslo bankového účtu	

Žiadosť o vyzdvihnutie zásielky s reklamovaným tovarom

V prípade, ak si to želáte, balík s reklamovaným tovarom môžeme vyzdvihnúť. Na tento účel vyplňte nasledujúce údaje. Ak chcete reklamovaný tovar poslať sami, nasledujúce políčka nechajte prázdne.

Údaje o prevzatí zásielky – nižšie uvedené údaje sú voliteľné

Meno a priezvisko	
Ulica	
PSČ a mesto	
Telefónne číslo* * Voliteľné údaje	

Informácie o ochrane osobných údajov

Prevádzkovateľ osobných údajov a kontakt

Týmto vás informujeme, že prevádzkovateľom vašich osobných údajov je spoločnosť OCHNIK SK s.r.o. Adresa: Tvrdého 783/4, 01001 Žilina, Slovensko, IČO: 56285981, DIČ: 2122263352, IČ DPH (číslo VAT): SK2122263352

Rovnako vás informujeme, že sme ustanovili úradníka pre ochranu údajov, ktorého môžete kontaktovať listom na adrese: OCHNIK SK s.r.o. Adresa: Tvrdého 783/4, 01001 Žilina, Slovensko, alebo e-mailom na adrese: info@obchod.ochnik.sk

Aké údaje spracúvame?

Spracúvame vaše osobné údaje, ktoré ste uviedli vyššie, a zároveň ďalšie údaje vyplývajúce z vašich aktivít spojených s reklamáciou.

Na aký účel získavame vaše údaje a na akom právnom základe ich môžeme používať?

Vaše osobné údaje budeme spracúvať:

- na účely plnenia našich povinností – právny základ: čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR –, medzi ktoré patria povinnosti týkajúce sa:
 - (i) nesúladu tovaru so zmluvou v rozsahu vybavenia, uznania a spracovania reklamácie vrátane odpovede na ňu;
 - (ii) vystavenia a uchovávaní príslušných dokladov na základe daňových a účtovných predpisov v súvislosti s reklamáciami a zodpovednosťou za nesúlad tovaru so zmluvou;
 - (iii) uchovávaní údajov s cieľom preukázať dodržiavanie povinností niesť zodpovednosť a iných povinností vyplývajúcich z právnych predpisov o ochrane osobných údajov;
- na účely realizácie našich tzv. oprávnených záujmov – právny základ: čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR – vyskytujúcich sa v prípade:
 - (i) určenia, obhajoby, uplatnenia nárokov z dôvodu reklamácie a našich krokov súvisiacich s predmetnou reklamáciou;
 - (ii) zostavovania súhrnov, analýz a štatistík pre naše interné potreby, a to najmä na účely podávania správ, výskumov a plánovania vývoja našich produktov a zlepšovania ich kvality, a tiež vývojových prác v našich IT systémoch;
 - (iii) zaistenia bezpečnosti siete a informácií;
 - (iv) podpory poskytovania služieb zákazníkom vrátane ich prispôsobenia potrebám vyplývajúcim z objednávok, reklamácií, sťažností a návrhov;
 - (v) ochrany pred pokusmi o podvod.

Je poskytovanie údajov dobrovoľné?

Osobné údaje nám poskytujete dobrovoľne a ich poskytnutie nie je zákonnou povinnosťou.

Údaje uvedené v reklamačnom formulári, ktoré nie sú voliteľné, sú však potrebné na vybavenie, riešenie a spracovanie reklamácie. V prípade, ak neposkytnete údaje, ktoré nie sú voliteľné, nebude možné vybaviť, vyriešiť a spracovať vašu reklamáciu a na ňu príslušne zareagovať.

Poskytnutie voliteľných údajov nemá vplyv na vyriešenie vašej reklamácie, ale pokiaľ nám ich neposkytnete, nebudeme vám môcť zavolať na kontaktné telefónne číslo, poslať správu na vašu e-mailovú adresu, vrátiť peňažné prostriedky na váš bankový účet ani vyzdvihnúť tovar, ktorý reklamujete.

Komu môžeme poskytnúť vaše údaje?

Vaše údaje môžeme poskytnúť:

- subjektom spracúvajúcim vaše osobné údaje v našom mene a podieľajúcim sa na výkone našich aktivít, t. j.:
 - (i) našim subdodávateľom, ktorí nám poskytujú podporu pri plnení našich povinností týkajúcich sa reklamácií, napr. pri vybavovaní korešpondencie, v procese poskytovaní služieb zákazníkom alebo pri prevádzke obchodných predajní OCHNIK, resp. iným subjektom sprostredkujúcim predaj našich produktov alebo znalcom konajúcim na našu objednávku;
 - (ii) subjektom, ktoré prevádzkujú naše komunikačné a informačné systémy alebo ktoré nám poskytujú komunikačné a informačné nástroje vrátane IT platforiem alebo priestoru na serveri či internetovej stránke;
 - (iii) subjektom, ktoré nám poskytujú konzultačné, poradenské, auditorské služby alebo právnu, daňovú a účtovnú pomoc;
 - (iv) výskumným agentúram konajúcim na našu objednávku;
- ďalším prevádzkovateľom, ktorí sú:
 - (i) subjektmi vykonávajúcimi poštové alebo kuriérske služby – a to na účely doručovania korešpondencie či reklamovaného, opraveného alebo vymeneného tovaru;
 - (ii) subjektmi vykonávajúcimi prepravu zásielok – a to na účely doručenia tovarových zásielok;
 - (iii) poskytovateľmi platobných služieb (banky, platobné inštitúcie) – a to na účely vrátenia peňažných prostriedkov vo váš prospech;
 - (iv) subjektmi vykonávajúcimi úverovú činnosť (banky) – a to na účely vrátenia peňažných prostriedkov vo váš prospech;
 - (v) subjektmi spolupracujúcimi pri prevádzke obchodných predajní OCHNIK alebo pri poskytovaní zákazníckeho servisu vrátane znalcov alebo iným subjektom sprostredkujúcim predaj našich produktov – a to na účely vyúčtovania odmien, ktoré im prináležia.

Ako dlho môžeme uchovávať vaše údaje?

Vaše údaje môžeme uchovávať po dobu vybavovania a spracúvania vašej reklamácie, a následne po tomto období budeme vaše údaje uchovávať po dobu vyžadovanú daňovými a účtovnými predpismi, a po jej uplynutí až do chvíle premlčania nárokov z titulu odstúpenia od zmluvy alebo zníženia ceny alebo náhrady škody, ktorá vznikla v dôsledku vady, a zániku našej povinnosti niesť zodpovednosť a ďalších povinností uložených predpismi o ochrane osobných údajov na účely určenia, obhajoby alebo uplatnenia týchto nárokov, zostavovania súhrnov, analýz a štatistík pre naše interné potreby, zaistenia bezpečnosti siete a informácií (t. j. na účely realizácie našich tzv. oprávnených záujmov – čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR) a preukázania splnenia povinnosti niesť zodpovednosť a iných povinností uložených právnymi predpismi o ochrane osobných údajov (t. j. na účely splnenia zákonných povinností – čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR).

Aké máte práva?

Nezabudnite, že máte právo požiadať o opravu (zmenu) a doplnenie vašich údajov, vymazanie, obmedzenie spracúvania údajov, máte právo na prenos osobných údajov a prístup k nim.

Máte tiež právo podať sťažnosť adresovanú dozornému orgánu, t. j. predsedovi Úradu na ochranu osobných údajov.

Nezabudnite ani na právo vzniesť právnu námietku, ktoré vám prislúcha, ak existujú dôvody týkajúce sa vašej osobitnej situácie a spracúvanie údajov je založené na základe nevyhnutnosti na účely vyplývajúce z našich tzv. oprávnených záujmov.

Viac informácií

Ak máte otázky týkajúce sa spôsobu a rozsahu spracúvania vašich osobných údajov, ako aj práv, ktoré vám z tohto titulu prináležia, kontaktujte nás na e-mailovej adrese info@obchod.ochnik.sk alebo info@obchod.ochnik.sk alebo na tel. č. +48 25 684 31 85. Podrobné informácie získate aj na našej webovej stránke: <https://ochnik.sk/zasady-ochranyosobnych-udajov>

.....
Dátum

.....
Podpis zákazníka

SPÔSOB VYRIEŠENIA REKLAMÁCIE

Odôvodnenie

.....
Dátum

.....
Podpis osoby oprávnenej konať v mene spoločnosti OCHNIK S.A.