

REKLAMACJA POMIĘDZY PRZEDSIĘBIORCAMI



KONTRAHENCIE CHCESZ ZGŁOSIĆ REKLAMACJĘ?

Dla Klienta:

- 1. Bezwzględnie sprawdź towar przy odbiorze zamówienia**
 - czy jest zgodny z zawartą umową (stan, ilość, jakość).
- 2. Stwierdzasz niezgodność** (jakościową, ilościową czy uszkodzenie paczki)
 - powiadom o tym **natychmiast**.
 - Pamiętaj**, że na zgłoszenie wad powstałych podczas transportu towaru masz max. 3 dni, natomiast reklamację możesz złożyć na produkt, dla którego nie upłynął termin ważności i który jest oznaczony aktualnym i właściwym znakiem akcyzy (produkt z banderolą, która utraciła ważność nie podlega reklamacji, a jego przemieszczanie jest nielegalne. W takim przypadku jest obowiązek najpierw założyć na produkt banderolę legalizacyjną).
- 3. Możesz to zrobić na jeden ze sposobów:**
 - **powiadom** swojego Opiekuna Klienta
 - może on od razu pomoże rozwiązać problem,
 - **wypełnij dokładnie** „Formularz Zgłoszenia Reklamacyjnego”
 - podaj niezbędne do rozpatrzenia zgłoszenia informacje tj. nazwa produktu, numer partii produkcyjnej, numer dokumentu sprzedaży, ilość, przyczynę. Jeśli możesz zrób dokumentację fotograficzną.
 - My już wewnątrznie działamy, a nasze Biuro Obsługi Klienta
- 4. Teraz Twoje zgłoszenie zostanie rozpatrzone**

Wyślij wszystkie dane na adres: reklamacje@fusion.pl będzie z Tobą w kontakcie. **Mamy na to 14 dni roboczych.**
- 5. Poczekaj na decyzję** dotyczącą rozstrzygnięcia reklamacji
 - w odpowiedzi podamy sposób rozwiązania Twojego problemu.

Sklep Kontrahenta:

- 1. Doradco, jeśli klient** nie chce zgłosić reklamacji bezpośrednio do Fusion Labs **poproś o dowód zakupu** towaru, np. paragon i zrób jego scan.
- Potwierdź, że produkt (dot. urządzeń) został **kupiony max. 6 miesięcy wcześniej**.
- Jeśli możesz wykonaj zdjęcie całego wyrobu, **jego wady**.
- Przygotuj druk** „Formularz zgłoszenia reklamacji”
- Wypełnij z klientem formularz reklamacji, dokładnie opisz wadę i zaznacz oczekiwania klienta.**
- Podpisz formularz zgłoszenia reklamacji i **daj go do podpisu klientowi**.
- Zrób kopię dokumentu.
- Przekaż klientowi kopię wypełnionego i podpisanego formularza oraz scan paragonu.**
- Poinformuj klienta, że zgłoszenie reklamacji zostało przyjęte i w ciągu 14-30 dni otrzyma informację zwrotną o sposobie rozwiązania.
- Następnie niezwłocznie przekazaj komplet informacji do **Przedstawiciela Handlowego** Fusion Labs.



FORMULARZ
REKLAMACJI

**FORMULARZ ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO / COMPLAINT FORM**

z dnia / dated

Zał. Nr 1
do SYS-07Wersja 3
/ version 3**Zgłoszenie reklamacji:**

1. W przypadku stwierdzenia uszkodzenia paczki, lub ujawnienia niezgodności jakościowej/ilościowej podczas przyjmowania towaru prosimy jak najszybciej zgłosić ten fakt za pomocą wypełnionego Formularza Zgłoszenia Reklamacyjnego.
2. Skan wypełnionego formularza reklamacyjnego wraz z dokumentacją fotograficzną prosimy przekazać mailowo na adres: reklamacje@fusion.pl
3. Wydrukowany wypełniony Formularz Zgłoszenia Reklamacyjnego prosimy dołączyć do paczki, którą zwracany jest reklamowany towar.

Notification of complaint:

- If you notice damage to the parcel or a quality/quantity discrepancy upon receipt of the goods, please report this as soon as possible by completing the Complaint Form. 1. Please forward a scan of the completed claim form together with photographic documentation by email to: reklamacje@fusion.pl
2. Please attach the printed completed Complaint Form to the parcel in which the claimed goods are returned.

DANE ODBIORCY

Nazwa Odbiorcy / Recipient's name (*)	
Imię i Nazwisko / Name and surname	
Adres / Adress	
Telefon kontaktowy / Phone number	
Numer konta do zwrotu / Bank account number for refund	
Numer dokumentu sprzedaży /dostawy FV/WZ oraz data Document number of sale / supply FV/WZ and date	

REKLAMOWANE PRODUKTY / COMPLAINED PRODUCTS

L.P./N.	Nazwa / Name	Nr partii produkcyjnej / Production lot number	Opis reklamacji / Description of the complaint	Ilość /Quantity
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				

OPIS DODATKOWY/UWAGI - ADDITIONAL DESCRIPTION / REMARKS

--

Podpis/pieczętka reklamującego Signature / stamp of the complainant	Podpis przyjmującego reklamację Signature of the person receiving the complaint

(*) - dla klienta indywidualnego pole pozostaje puste / for individual customer, the field remains blank

KLAUZULA OBOWIĄZKU INFORMACYJNEGO RODO DO PROCESU REKLAMACJI

Jako odpowiedzialna organizacja, która ma świadomość, że informacja ma określoną wartość i stanowi zasób wymagający właściwej ochrony, zależy nam na należytych informowaniu Państwa o sprawach związanych z przetwarzaniem danych osobowych, szczególnie wobec treści przepisów o ochronie danych osobowych, w tym rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE („RODO”). Z tego względu, w niniejszym dokumencie przedstawiamy kluczowe informacje o podstawach prawnych przetwarzania danych osobowych, sposobach ich zbierania i wykorzystywania, a także o prawach podmiotów, których dane dotyczą.

Na podstawie art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO), w przypadku zbierania danych od osoby, której te dane dotyczą, informuję, że:

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest **Fusion Labs spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Masłowie Pierwszym, adres: 26-001 Masłów Pierwszy, ul.Świętokrzyska 10A, wpisana do Rejestru Przedsiębiorców prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Kielcach, X Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000963058, NIP: 6572968622, REGON: 521619800, zwana dalej „Administratorem”.

Administrator powołał Inspektora ochrony danych, z którym można się skontaktować pod adresem e- mail: iod@fusion.pl

Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu przeprowadzenia procesu reklamacji, w związku z koniecznością wywiązania się obowiązku wynikającego z zawartej umowy, a także obowiązków administratora, wynikających z przepisów ustawy z dn. 23.04.1964 r. Kodeks cywilny i ustawy z dn. 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. b i c RODO). Administrator może także przetwarzać dane w celu i zakresie niezbędnym do obrony przed roszczeniami, w związku z jego prawnie usprawiedliwionym interesem (zgodnie z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Odbiorcy Pana/Pani danych osobowych:

Możemy przekazywać Państwa dane osobowe firmom lub innym, godnym zaufania, partnerom biznesowym, którzy świadczą usługi w naszym imieniu. Jeżeli współpracujemy z podmiotami, które w naszym imieniu przetwarzają dane osobowe, korzystamy wyłącznie z usług takich podmiotów przetwarzających, które zapewniają wystarczające gwarancje wdrożenia odpowiednich środków technicznych i organizacyjnych, by przetwarzanie danych spełniało wymogi RODO i chroniło prawa osób, których dane dotyczą. Szczegółowo sprawdzamy podmioty, którym powierzamy przetwarzanie danych. Zawieramy z nimi szczegółowe umowy, a także dokonujemy okresowych kontroli zgodności operacji przetwarzania z treścią takiej umowy i przepisami prawa.

Pani/Pana dane osobowe mogą otrzymywać:

- podmioty i organy upoważnione do przetwarzania danych osobowych na podstawie przepisów prawa,
- banki w przypadku konieczności prowadzenia rozliczeń,
- firmy świadczące usługi pocztowe,
- firmy świadczące usługi kurierskie,
- podmioty zapewniające dostawę oprogramowania,
- podmioty zapewniające obsługę IT.

Pana/Pani dane osobowe będą przechowywane do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikających z przepisów prawa lub do momentu przedawnienia roszczeń wynikających z zawartej umowy. Okres przechowywania Pani/Pana danych osobowych, uzależniony jest przede wszystkim od celu, dla którego Pani/Pana dane są zbierane, zgodnie z poniższymi kryteriami:

- okres realizacji umowy o współpracę/zlecenia - w przypadku przetwarzania danych w celu zawarcia oraz realizacji umowy o współpracę,
- okres niezbędny do rozpatrzenia złożonej reklamacji – w przypadku przetwarzania danych w celu obsługi procesu składanych reklamacji,
- do momentu rozstrzygnięcia sporu / rozliczenia stron, z uwzględnieniem właściwych terminów przedawnienia roszczeń - w przypadku przetwarzania danych w celu dochodzenia roszczeń i podejmowania działań o charakterze windykacyjnym,
- do momentu wniesienia przez Panią / Pana sprzeciwu - w przypadku przetwarzania danych w celu badania poziomu satysfakcji wśród Klientów administratora oraz marketingu bezpośredniego (wysyłania informacji handlowych).

W przypadkach i na zasadach określonych przez RODO przysługuje Pani/Panu:

- prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych,
- prawo do ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
- prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- prawo do przenoszenia danych,
- prawo do cofnięcia zgody na przetwarzanie danych w dowolnym momencie, bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem (jeżeli dane są przetwarzane na podstawie zgody),
- prawo do wniesienia skargi do właściwego organu nadzorczego,
- prawo do żądania od Administratora dostępu do danych osobowych.

Podanie danych jest niezbędne do przeprowadzenia procesu reklamacyjnego.