

 <small>Ognioochronne izolacje</small>	FORMULARZ JAKOŚCI	FJ 8.3-3/03
	ZGŁOSZENIE REKLAMACJI NR	Strona 1 z 1

Wypełnia ISOROC:

Nr ewidencyjny _____

Data wpływu _____

REKLAMUJĄCY

Nazwa firmy

Osoba kontaktowa, bezpośredni telefon, adres e-mail

PRZEDMIOT REKLAMACJI

Nazwa wyrobu

Miejsce i data dostawy

Dokument dostawy (nazwa, numer, data)

OPIS REKLAMACJI

Data:

.....
(imię i nazwisko osoby reprezentującej zgłaszającego reklamację)

Załącznik do zgłoszenia reklamacji - Obowiązek informacyjny wobec klientów zgłaszających reklamację (prosimy nie drukować i nie załączać do przesyłanego zgłoszenia)

Administratorem Państwa danych osobowych jest ISOROC POLSKA S.A. z siedzibą w Nidzicy, ul. Leśna 30, 13-100 Nidzica, e-mail nidzica@isoroc.pl, numer telefon 89 625 03 00., wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000476683, legitymującą się numerem NIP: 5272435536, REGON:015741851, o kapitale zakładowym w wysokości 32 673 470,00 zł, której akta rejestrowe przechowywane są w Sądzie Rejonowym w Olsztynie, VIII Wydziale Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego.

Przysługuje Państwu prawo dostępu do danych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, a także prawo ograniczenia przetwarzania oraz wniesienia sprzeciwu, co do przetwarzania danych osobowych.

Dodatkowo mają Państwo prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. W Polsce organem tym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Państwa dane będą przetwarzane w celu:

1. rozpatrzenia Pani/Pana zgłoszenia reklamacyjnego wraz z analizą przyczyn jego złożenia,
2. realizacji Pani/Pana uprawnień związanych z prawem do zgłoszenia reklamacji,
3. marketingowym, polegającym badaniu poziomu satysfakcji klienta związanej z przeprowadzonym procesem reklamacji, a na podstawie Pani/Pana dodatkowej zgody również za pomocą wiadomości wysyłanych na mój adres e-mail.

Nie będziecie Państwo podlegać decyzji, która opiera się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, i wywołuje wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nią wpływa.

Podanie danych jest dobrowolne, jednak bez podania danych nie będzie można rozpatrzyć zgłoszenia reklamacyjnego.

Podstawą prawną przetwarzania Państwa danych są art. 6 ust. 1 lit. b), lit. c) oraz lit. f) rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 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. Prawnie uzasadnionym interesem Administratora jest prowadzenie marketingu własnych towarów, optymalizacja procesu reklamacyjnego oraz prowadzenie badania poziomu satysfakcji klienta związanej z przeprowadzonym procesem reklamacji. Jeżeli wyrażą Państwo zgodę na otrzymywanie komunikatów marketingowych również na wskazany adres e-mail, to podstawą prawną będzie także art. 10 ustawy z dnia 18.07.2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną i art. 172 ustawy z dnia 16.07.2004 r. Prawo telekomunikacyjne.

Odbiorcami Państwa danych mogą być podmioty:

- a. podmioty z Grupy Kapitałowej Saint-Gobain,
- b. dostarczające i obsługujące oprogramowanie wykorzystywane przy rozpatrywaniu reklamacji,
- c. obsługujące badanie poziomu Państwa satysfakcji jako Klienta,
- d. dostawcy lub producenci produktów objętych reklamacją,
- e. świadczące usługi kurierskie i pocztowe oraz przedsiębiorstwa transportowe,
- f. wspierające rozpoznanie reklamacji, w tym biegli, instytuty badawcze, centra certyfikacyjne,
- g. dostawcy narzędzi IT niezbędnych w procesie reklamacyjnym,
- h. dostawcy hostingu.

Z uwagi na to, że Administrator posiada powiązania kapitałowe między spółkami z Grupy Saint-Gobain, które mają swoje siedziby również poza Europą, Państwa dane mogą zostać lub będą przekazane poza Europejski Obszar Gospodarczy w zakresie niezbędnym do prowadzenia działań, przez Administratora w tym w zakresie dostarczanych i wykorzystywanych przez Administratora narzędzi informatycznych, także do krajów, które nie zostały uznane przez Komisję Europejską za zapewniające odpowiedni stopień ochrony danych osobowych.

Twoje dane mogą zostać przekazane np. do Stanów Zjednoczonych na podstawie Decyzji Wykonawczej Komisji Europejskiej z dnia 12.07.2016 r. wprowadzającej Tarczę Prywatności (tzw. Privacy Shield). Dane będą przekazywane tylko do podmiotów certyfikowanych w ramach tej decyzji, co zobowiązuje je do właściwego zabezpieczenia Twoich danych osobowych. W pozostałym zakresie będą przekazywane w szczególności na podstawie standardowych klauzul umownych zatwierdzonych decyzją Komisji Europejskiej.

Państwa dane będą przetwarzane przez czas:

1. niezbędny dla rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego oraz przez czas niezbędny na wykazanie prawidłowości wy-

konania przysługujących uprawnień. Okres ten odpowiada długości terminu przedawnienia roszczeń,
2. prowadzenia działań marketingowych przez Administratora albo do czasu wyrażenia przez Państwa sprzeciwu wobec dalszego przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych, albo wycofania zgody na wysyłanie wiadomości na mój adres e-mail.

Przysługuje Państwu prawo sprzeciwu wobec przetwarzania swoich danych osobowych, jeżeli Administrator przetwarza dane osobowe:

1. na podstawie innych prawnie uzasadnionych interesów, to może Pani/Pan zgłosić sprzeciw z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją.