

Zasady udzielania przez spółkę Śnieżka Trade of Colours Sp. z o.o. pomocy Klientom przy dokonywaniu reklamacji, w przypadku zakupu produktów od innego sprzedawcy niż podmioty z grupy kapitałowej ŚNIEŻKA

1. W przypadku gdy kupujący kupuje produkt bezpośrednio od innego sprzedawcy niż podmiot z grupy kapitałowej ŚNIEŻKA (FFiL Śnieżka SA, RAFIL SA, Śnieżka Trade of Colours Sp. z o.o.) reklamację z tytułu rękojmi należy zgłosić do tego sprzedawcy (jego dane są na fakturze, rachunku lub paragonie fiskalnym).
2. Niniejszy dokument określa zasady wsparcia udzielanego przez Śnieżka Trade of Colours Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (kod: 00-867) przy ul. Chłodna 51, NIP: 8722387389, REGON 180632944, zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000373430, kapitał zakładowy w wysokości 303 558 000,00 zł, nr BDO: 000499445, (dalej jako „Spółka”) dla Klientów, którzy nabyli produkty wyprodukowane przez spółkę Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA (wszystkie marki produktów) lub spółkę Radomska Fabryka Farb i Lakierów SA (wszystkie marki produktów) u sprzedawcy innego niż Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA (do dnia 31.12.2020 r.) lub Śnieżka Trade of Colours Sp. z o.o. (po 01.01.2021 r.). Spółka nie jest upoważniona przez innych sprzedawców do przyjmowania oświadczeń z tytułu rękojmi – pomimo tego, w przypadkach określonych w niniejszym dokumencie, w razie zgłoszenia dotyczące wadliwego produktu Spółka w miarę możliwości podejmie starania zmierzające do udzielenia pomocy Klientowi określonej w niniejszym dokumencie.
3. Niniejszy dokument nie zastępuje ani nie zmienia postanowień dotyczących reklamacji z tytułu rękojmi ani gwarancji określonych w Regulaminie sklepu Dekoratorium.pl lub we właściwych warunkach gwarancji.
4. W przypadku, gdy podmiotem odpowiedzialnym z tytułu rękojmi lub gwarancji jest podmiot z grupy kapitałowej ŚNIEŻKA (FFiL Śnieżka SA, RAFIL SA, Śnieżka Trade of Colours Sp. z o.o.) i produkt był objęty gwarancją producenta lub produkt został nabyty bezpośrednio u któregoś z ww. podmiotów, niniejszy dokument nie ma zastosowania.
5. Pomoc oferowana przez Spółkę dotyczy wyłącznie Klientów posiadających swoje miejsce zamieszkania lub siedzibę na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.
6. Klient, który nabył produkty wyprodukowane przez spółkę Fabryka Farb i Lakierów Śnieżka SA lub spółkę Radomska Fabryka Farb i Lakierów SA i jednocześnie:
 - a) wystąpiła wada fizyczna lub prawna produktu,
 - b) produkt ten nie był objęty gwarancją producenta,
 - c) produkt ten został nabyty od podmiotu trzeciego, który powinien wykonać obowiązki sprzedawcy w zakresie rękojmi przy sprzedaży,może ubiegać się o pomoc Spółki w uzyskaniu ochrony prawnej dotyczącej roszczeń z tytułu rękojmi u innego sprzedawcy. Spółka w miarę możliwości podejmie działania zmierzające do rozwiązania problemu Klienta.
7. Pomoc, o której mowa w pkt. 2 może polegać na następujących działaniach:
 - a) Pomoc w przeprowadzeniu badania zasadności reklamacji (nie obejmuje ona dokonania zgłoszenia w zakresie rękojmi do właściwego sprzedawcy),
 - b) Wymiana produktu objętego reklamacją na nowy wolny od wad przez Spółkę.
8. Zwrot zapłaconej przez Klienta ceny sprzedaży, Zgłoszenie dotyczące wadliwego produktu z wnioskiem o udzielenie pomocy należy przesyłać w następującej formie:
 - a) poprzez Konto w sklepie Dekoratorium i przy użyciu formularza reklamacyjnego tam umieszczonego. Zasady korzystania z Konta określa Regulamin sklepu Dekoratorium.pl.
9. Zgłoszenie, o którym mowa w pkt. 8 poprzez dostępne kanały komunikacji, nie wywołuje skutku złożenia oświadczenia w zakresie wykonania uprawnień z rękojmi i nie zastępuje takiego oświadczenia. Zgłoszenie nie jest reklamacją w myśl przepisów art. 556 i nast. Kodeksu Cywilnego.
10. Przedmiotem rozpoznania przez Spółkę zgłoszenia pod kątem ewentualnego udzielenia pomocy są tylko i wyłącznie informacje dotyczące wady fizycznej (niezgodności produktu z umową w tym nienależytej jakości) lub prawnej.
11. Osobą dokonującą zgłoszenia może być wyłącznie Klient będący nabywcą produktu.
12. Jeżeli zgłoszenie zawiera braki, które można usunąć (np. nie zawiera wszystkich niezbędnych informacji, do zgłoszenia nie dołączono skanu dowodu zakupu), a Klient podał dane umożliwiające kontakt, Spółka wezwie go do uzupełnienia braków zgłoszenia. W przypadku braku uzupełnienia zgłoszenia w terminie 14 dni roboczych od dnia otrzymania wezwania, zgłoszenie zostanie pozostawione bez rozpoznania.

13. W razie potrzeby Spółka może zwrócić się do Klienta o przedstawienie dodatkowych informacji, jeżeli jest to niezbędne do rozpoznania zgłoszenia.
14. Spółka w terminie do 21 dni od dnia przestania prawidłowego zgłoszenia poinformuje Klienta o wynikach przeprowadzonego rozpoznania zgłoszenia i wskaże sposób pomocy określony w pkt. 7 lub odmówi udzielenia pomocy, podając powody odmowy.
15. Spółka udziela Klientowi pomocy nieodpłatnie.
16. W przypadku gdy Klient zakupił produkt bezpośrednio od Spółki zgłoszenie reklamacji za pośrednictwem sklepu Dekoratorium.pl wywołuje skutek złożenia oświadczenia w zakresie wykonania uprawnień z rękojmi i/lub gwarancji. W takim wypadku uprawnienia Klienta, obowiązki Spółki oraz sposób postępowania wynikają z Regulaminu Sklepu Internetowego Dekoratorium.pl, przepisów prawa i/lub zasad gwarancji danego produktu. W przypadku gdy Klient zakupił produkt bezpośrednio od innego sprzedawcy niż Spółka, a dany produkt jest objęty gwarancją producenta – spółki Fabryki Farb i Lakierów Śnieżka S A lub spółki Radomska Fabryka Farb i Lakierów SA zgłoszenie reklamacji za pośrednictwem sklepu Dekoratorium.pl wywołuje skutek złożenia oświadczenia w zakresie wykonania uprawnień z gwarancji. W takim wypadku uprawnienia Klienta, obowiązki producenta oraz sposób postępowania wynikają z przepisów prawa oraz treści warunków gwarancji.
17. Administratorem Twoich danych osobowych jest Śnieżka Trade of Colours Sp. z o.o. siedziba Spółki: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51; adres do korespondencji: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44 (dalej Śnieżka ToC lub Śnieżka Trade of Colours).

W jakim celu i na jakiej podstawie przetwarzamy Twoje dane?

Twoje dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia zgłoszenia, jakie skierowałeś/eś do Śnieżka Trade of Colours. Podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych jest art. 6 ust. 1 lit. f) RODO, gdzie prawnie uzasadniony interes polega na rozpatrzeniu Twojego zgłoszenia i udzieleniu niezbędnej pomocy. Podanie danych nie jest obowiązkowe, ale niezbędne do rozpatrzenia Twojego zgłoszenia.

Śnieżka Trade of Colours będzie przekazywać Twoje dane osobowe innym odbiorcom, którym powierzono przetwarzanie danych osobowych w imieniu i na rzecz Śnieżka Trade of Colours, w tym spółce Fabryka Farb i Lakierów ŚNIEŻKA SA z siedzibą w Warszawie, ul. Chłodna 51, 00-867 Warszawa (zarejestrowana w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000060537, NIP: 8181433438), jeżeli jest to niezbędne dla wykonania czynności związanych z rozpatrzeniem zgłoszenia i udzielenia niezbędnej pomocy. Ponadto Śnieżka Trade of Colours będzie udostępniać Twoje dane osobowe innym odbiorcom, o ile taki obowiązek wynikać będzie z przepisów prawa.

Twoje dane nie będą przekazywane do państw trzecich i organizacji międzynarodowych.

Jak długo będziemy przetwarzać Twoje dane?

Twoje dane osobowe przetwarzane będą przez czas rozpatrywania Twojego zgłoszenia, a także dla celów archiwizacyjnych jednak nie dłużej niż 5 lat licząc od końca roku kalendarzowego, w którym nastąpiło rozpatrzenie zgłoszenia.

Jakie masz prawa?

Przysługuje Ci prawo do:

- dostępu do swoich danych osobowych i otrzymania kopii danych osobowych podlegających przetwarzaniu;
- sprostowania swoich nieprawidłowych danych;
- żądania usunięcia danych (prawo do bycia zapomnianym) w przypadku wystąpienia okoliczności przewidzianych w art. 17 RODO;
- żądania ograniczenia przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 18 RODO;
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w przypadkach wskazanych w art. 21 RODO;
- przenoszenia dostarczonych danych, przetwarzanych w sposób zautomatyzowany.

Jeżeli uważasz, że Twoje dane osobowe są przetwarzane niezgodnie z prawem, możesz wnieść skargę do organu nadzorczego (Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, Warszawa).

Kontakt

Jeśli potrzebujesz dodatkowych informacji związanych z ochroną danych osobowych lub chcesz skorzystać z przysługujących Ci praw, skontaktuj się z nami:

Inspektor Ochrony Danych:

Tel: +48146997260, E-mail: dane.osobowe.toc@sniezka.com

Śnieżka Trade of Colours Sp. z o.o. siedziba Spółki: 00-867 Warszawa, ul. Chłodna 51; adres do korespondencji: 39-207 Brzeźnica, ul. Dębicka 44.

18. Niniejsze zasady mogą być w każdej chwili zmienione. Jednocześnie Spółka zastrzega sobie prawo do zakończenia programu pomocy określonego w niniejszym dokumencie w każdej chwili.
 19. W sprawach nieuregulowanych powyższymi postanowieniami zastosowanie mają przepisy właściwe prawa polskiego, w szczególności Kodeksu Cywilnego.
 20. Niniejszy dokument nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza uprawnień kupującego wynikających z przepisów o rękojmi za wady rzeczy sprzedanej, a także gwarancji (jeżeli taka została udzielona w odniesieniu do danego produktu).
21. Niniejsze zasady wchodzi w życie od dnia 01.01.2022 r.