

## REGULAMIN KORZYSTANIA Z FORMULARZA REKLAMACYJNEGO FIRMY WIKĘD

### §1. Postanowienia ogólne

1. Niniejszy regulamin określa zasady korzystania z Formularza Reklamacyjnego (dalej: Formularz), udostępnianego przez firmę WIKĘD Sp. z o.o., z siedzibą w Luzinie, ul. Wielki Las 19, 84-242 Luzino, NIP 588 20 15 465 , REGON: 192759440 (dalej: WIKĘD).
2. Formularz służy do elektronicznej rejestracji, przetwarzania oraz obsługi zgłoszeń reklamacyjnych dotyczących produktów WIKĘD, na linii: Dystrybutor – Autoryzowany Punkt sprzedaży – klient końcowy.
3. Korzystanie z Formularza jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu i polityki prywatności.

### §2. Użytkownicy Formularza

1. Użytkownikami Formularza są:
  - Przedstawiciele hurtowni będących partnerami handlowymi WIKĘD.
  - Punkty sprzedaży (detaliści), prowadzące sprzedaż produktów WIKĘD.
  - Klienci końcowi, którzy nabyli produkty WIKĘD.
2. Każdy użytkownik ma obowiązek korzystać z Formularza zgodnie z jego przeznaczeniem, przepisami prawa oraz postanowieniami niniejszego regulaminu.

### §3. Proces reklamacyjny

1. Reklamacje mogą być zgłaszane wyłącznie za pośrednictwem Formularza dostępnego pod adresem <https://wiked.pl/formularzreklamacyjny>.
2. Zgłoszenie powinno zawierać:
  - Dane identyfikacyjne zgłaszającego (firma lub imię i nazwisko, e-mail, telefon, miejsce instalacji produktu),
  - Numer seryjny produktu lub numer zamówienia Dealera/Producenta lub numer faktury,

- Szczegóły dotyczące reklamowanego produktu,
  - Opis wady lub problemu oraz załączniki (np. zdjęcia).
3. WIKĘD zastrzega sobie prawo do żądania dodatkowych informacji w celu weryfikacji zasadności reklamacji.
4. Czas rozpatrzenia reklamacji wynosi do 14 dni roboczych od daty otrzymania kompletnego zgłoszenia.

#### §4. Dostępność i odpowiedzialność

1. WIKĘD dokłada należytej staranności, aby Formularz był dostępny i bezpieczny dla użytkowników.
2. WIKĘD nie ponosi odpowiedzialności za szkody wynikające z:
  - nieautoryzowanego dostępu do konta użytkownika,
  - błędnego wprowadzenia danych przez użytkownika,
  - przerw technicznych niezależnych od WIKĘD.

#### §5. Prawa autorskie

1. Wszelkie prawa do Formularza, jego kodu, zawartości oraz dokumentacji przysługują WIKĘD.
2. Zabronione jest kopiowanie, modyfikowanie lub rozpowszechnianie elementów Formularza bez pisemnej zgody WIKĘD.

## POLITYKA PRYWATNOŚCI FORMULARZA REKLAMACJI – WIKĘD

### §1. Administrator danych

Administratorem danych osobowych przetwarzanych w ramach Formularza Reklamacji jest: WIKĘD Sp. z o.o., ul. Wielki Las 19, 84-242 Luzino, e-mail: [iodo@wiked.pl](mailto:iodo@wiked.pl)

### §2. Zakres przetwarzanych danych

Przetwarzamy następujące dane osobowe użytkowników:

- Imię i nazwisko,
- Adres e-mail, numer telefonu,

- Dane firmy (nazwa, NIP),
- Adres montażu i zakupu,
- Informacje o reklamowanym produkcie,
- Inne dane dobrowolnie podane przez użytkownika w formularzu reklamacyjnym.

### §3. Cel i podstawa prawna przetwarzania

Dane przetwarzane są w celu:

- Rejestracji i obsługi zgłoszenia reklamacyjnego,
- Kontakt z użytkownikiem w związku z reklamacją,
- Wypełnienia obowiązków prawnych ciążących na administratorze,
- Prowadzenia statystyk i analiz wewnętrznych.

Podstawą prawną przetwarzania danych jest:

- art. 6 ust. 1 lit. b RODO (realizacja umowy),
- art. 6 ust. 1 lit. c RODO (obowiązek prawny),
- art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes administratora).

### §4. Odbiorcy danych

Dane mogą być przekazywane:

- Partnerom handlowym WIKĘD w celu realizacji zgłoszenia,
- Podmiotom świadczącym usługi serwisowe lub IT,
- Organom publicznym, jeśli wymagają tego przepisy prawa.

### §5. Okres przechowywania danych

Dane będą przechowywane przez okres niezbędny do obsługi reklamacji, a po jego upływie przez czas wynikający z przepisów prawa.

### §7. Dobrowolność podania danych

Podanie danych jest dobrowolne, jednak niezbędne do rozpatrzenia reklamacji.

## §8. Zmiany polityki prywatności

WIKĘD zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w niniejszej polityce prywatności.