

S-a solicitat autentificarea prezentului înscris:

**„REGULAMENTUL CAMPANIEI ARCTIC**  
**"45 de zile banii inapoi"**

**1. ORGANIZATORUL si REGULAMENTUL OFICIAL AL CAMPANIEI**

Subscrisa ARCTIC S.A., cu sediul în Gaesti, str. 13 Decembrie nr.210, jud. Dambovita, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J15/253/1991, CUI RO933930, reprezentata de Director General Büyükerk Etem Cudi Murat, denumita în continuare **“Organizatorul”**,

Campania se va desfasura conform prevederilor prezentului Regulament (denumit în continuare **“Regulamentul”**) obligatoriu pentru toti participantii. Regulamentul este întocmit și va fi facut public conform legislatiei aplicabile din Romania prin publicarea pe website-ul <https://www.arctic.ro/45zile/> fiind disponibil în mod gratuit oricarui participant .

Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica Regulamentul, precum și dreptul de a suspenda și/sau înceta desfășurarea Campaniei, având obligatia de a anunța publicul în mod oficial, în aceeași manieră în care a fost făcută și informarea inițială, precum și de a actualiza prezentul Regulament înainte de intrarea în vigoare a modificărilor. Astfel de modificări vor fi făcute publice cu cel puțin 24 (douăzecișipatru) de ore înainte de intrarea lor în vigoare.

**2. DENUMIRE. LOCUL DESFASURARII**

Regulamentul poartă denumirea **"45 de zile banii inapoi"**, Campania desfășurându-se prin rețelele naționale de magazine atât din mediul online cât și din cel offline, care comercializează produse electrocasnice marca **Arctic**.

**3. OBIECTUL REGULAMENTULUI**

Obiectul prezentului Regulament îl constituie stabilirea condițiilor în care clienții finali, persoane fizice pot returna produsele electrocasnice marca Arctic participante la Campanie, ce sunt achiziționate în perioada **01 Februarie 2021 ora 00:00:00 – 31 Ianuarie 2022, ora 23:59:59**, din rețeaua națională de magazine care le comercializează la nivel național, ce include atât mediul offline cât și mediul online, restituindu-li-se prețul achitat, conform documentului fiscal de achiziție

Oricarui produs electrocasnic marca Arctic participant la Campanie și vândut după data de 31 Ianuarie 2022, ora 24:00 nu i se va aplica prezentul Regulament și cererea de restituire a prețului achitat nu va fi luată în considerare de Organizator.

**4. DREPTUL SI CONDITIILE DE PARTICIPARE**

La această Campanie poate participa orice persoană fizică, cu domiciliul în România, cu vârsta de peste 18 ani.

Produsele participante la Campanie reprezintă toate produsele electrocasnice marca **Arctic** din categoriile participante: aparate frigorifice, mașini de spălat rufe, mașini de spălat rufe cu uscător, uscătoare de rufe, mașini de spălat vase, plite și cuptoare incorporabile, aragaze și hote, care au fost achiziționate din magazinele care comercializează aceste categorii de produse electrocasnice la nivel național ce include atât mediul offline, cât și mediul online.

Prezentul Regulament nu se adresează clienților persoane juridice.

Prezentul Regulament nu se aplică categoriei speciale de produse vândute ca resigilate, indiferent de categoria din care fac parte.

Participarea la Campanie implică cunoașterea și acceptarea integrală, expresă și neechivocă a acestui Regulament

**5. MODUL DE DESFASURARE**

**5.1. Solicitarea de retur**

Pentru a putea beneficia de returnarea produselor achiziționate, clienții finali trebuie să solicite returul telefonic, apelând Serviciul Call Center la numărul de telefon scurt \*9010 (tarif standard în rețelele naționale) în termen de cel mult 45 (patruzeci și cinci) de zile calendaristice de la data achiziționării produsului, data ce se află înscrisă pe factura/bonul de achiziție. Urmare a solicitării de retur, clientul va primi un număr de înregistrare.

Înregistrarea solicitării va conține informații despre locul și data la care reprezentantul Organizatorului se va deplasa pentru inspectarea produsului supus solicitării de retur. În cazul în

care, potrivit informațiilor transmise telefonic solicitantul nu se afla la adresa comunicata, la data si ora stabilita, solicitarea nu se incadreaza in conditiile prevazute de prezentul Regulament, se va inregistra si comunica refuzul cererii de retur.

De asemenea, solicitarea de retur va fi refuzata daca, beneficiarul produsului nu va prezenta documentul fiscal de achizitie la data inspectarii produsului de catre tehnicianul Organizatorului sau daca acesta din urma va constata ca acest document nu respecta conditiile prevazute de prezentul Regulament (data facturarii este inexistentă sau ilizibila respectiv emitentul facturii nu poate fi stabilit, ori factura este deteriorata datorita pastrarii sale in conditii improprii).

Solicitarea de retur va fi valabil formulata si susceptibila de a fi admisa in conditiile prezentului Regulament daca clientul prezinta tehnicianului o varianta scan lizibila a documentului de achizitie impreuna cu celelalte documente solicitate.

Returul se va face exclusiv pe baza solicitarii de retur aprobate clientului care a achizitionat produsul initial, in urma legitimarii acestuia, pe baza unui act de identitate valabil (carte de identitate, pasaport sau permis de conducere, permis de sedere), ori mandatarului conventional al acestuia. Mandatarul va trebui sa prezinte tehnicianului Organizatorului, pe langa actul sau de identitate valabil si imputernicirea notariala care sa ateste dreptul sau de a exercita drepturile clientului stabilite in baza prezentului Regulament. Aprobarea consta in verificarea si confirmarea data de tehnicianul Organizatorului la momentul deplasarii la clientul final.

Daca persoana care formuleaza solicitarea de retur nu coincide cu persoana mentionata pe documentul fiscal de achizitie, cererea de restituire va cuprinde si o declaratie pe propria raspundere a acestei persoane care atesta conditiile in care detine bunul respectiv, (conform Anexei nr.3). Daca clientul refuza sa mentioneze in cadrul solicitarii de retur modalitatea de dobandire a produsului, tehnicianul Organizatorului are dreptul sa refuze returul.

In situatia in care clientul care doreste restituirea contravalorii produsului completeaza si declaratia pe propria raspundere conform Anexei nr.3, Organizatorul poate admite cererea de retur in conditiile prezentului Regulament si in favoarea acestei persoane, declaratia formulata in conditiile de mai sus constituind cauza exoneratoare de raspundere pentru Organizator. Mai mult, in aceste conditii, daca aspectele declarate de clientul care formuleaza solicitarea (si declaratia) nu corespund adevarului, titularul dreptului la restituire are drept de regres strict impotriva persoanei care a formulat declaratia, pentru recuperarea sumei de bani achitate, in conditiile legii civile, neputandu-se indrepta impotriva Organizatorului.

In vederea ridicarii produsului, tehnicianul Organizatorului, se va prezenta la data si ora stabilite cu clientul final, in termen de maxim 10 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii prin call Center, ocazie cu care va verifica detinerea de catre clientul final a documentul fiscal de achizitie al produsului, va certifica identitatea solicitantului, sau imputernicirea acestuia daca este cazul, si va verifica starea tehnica a produsului care face obiectul cererii de retur. In situatia in care va constata indeplinite conditiile prevazute de prezentul Regulament, cererea de restituire este admisa, iar tehnicianul Organizatorului va proceda la preluarea produsului aprobat ca retur de la clientul final, in baza unui Proces Verbal de predare-primire (formular de retur) si a cererii de restituire a contravalorii intocmita intre reprezentantul Organizatorului si clientul final, conform exemplarelor prevazute in cadrul Anexelor la acest Regulament.

In cazul in care, clientul final nu poate prezenta documentul fiscal de achizitie al produsului, nu detine un act de identitate valabil, sau nu prezinta imputernicirea acordata, tehnicianul Organizatorului va incheia un proces-verbal in care va consemna aceste aspecte, precum si motivele refuzului de retur.

In cazul in care, in urma verificarii starii tehnice a produsului, tehnicianul constata ca acesta este in stare neconforma, a suferit expuneri la radiatii solare, acizi, intemperii, socuri mecanice, campuri electromagnetice, prezinta urme de zgarieturi, lovituri, ori alte urme de deteriorare estetica, este vorba de un bun achizitionat cu discount din cauza unor defecte, estetice, este achizitionat printr-un sistem de rate, a suferit reparatii, ii lipsesc accesoriile originale ce au insotit produsul la momentul achizitionarii, ori etichetele de identificare ori reprezinta produs resigilat, va consemna in cadrul procesului verbal refuzul sau de a valida solicitarea clientului final, precum si motivele pentru care a procedat in acest mod.

**Categoriile de produse care nu constituie obiectul prezentei Campanii si nu pot fi returnate sunt următoarele:**

- a. produsele care, chiar daca sunt sigilate, au suferit in urma expunerii la radiatii solare, acizi, intemperii, socuri mecanice, campuri electromagnetice etc.;
- b. produsele care prezinta urme de zgarieturi, lovituri. Produsele nu trebuie sa prezinte nicio urma de deteriorare estetica;
- c. produsele achizitionate cu discount din cauza unor defecte estetice;
- d. produsele care au fost achizitionate printr-un sistem de rate;
- e. produsele care au suferit reparatii;
- f. produsele carora le lipsesc accesoriile originale ce au însoțit produsul la momentul achizitionarii;
- g. lipsa etichetelor de identificare de pe produse atrage refuzul de returnare a produselor;
- h. produsele resigilate.

**Documentele ce trebuie prezentate pentru a putea beneficia de avantajele prezentului Regulament:**

- a) documentul fiscal de achizitie in original sau versiune scanata (bon fiscal/ factura fiscala/ chitanta);
- b) certificatul de garantie in original;
- c) in ipoteza in care se va solicita returnarea contravalorii produsului intr-un cont bancar, clientul final va trebui sa prezinte fie o adresa oficiala din partea bancii, fie un extras de cont, continand confirmarea codului IBAN, fara nicio alta informatie legata de solduri si tranzactii bancare;
- d) in situatia in care clientul ce solicita returnarea contravalorii produsului, nu detine un cont bancar, returnarea contravalorii se va face prin mandat postal la adresa indicata pe formularul de retur, certificand astfel domiciliul clientului;
- e) in situatia in care clientul final nu detine un cont bancar si nici nu locuieste la adresa de domiciliu, avand insa mentiunea resedintei/locuintei secundare pe actul de identitate si solicita restituirea contravalorii la aceasta adresa, clientul final va trebui sa formuleze o declaratie pe propria raspundere conform Anexei nr.4 a prezentului Regulament, asupra faptului ca nu locuieste la adresa de domiciliu mentionata in actul sau de identitate ci la o alta adresa pe care o va mentiona in declaratie si ca solicita in mod expres ca mandatul postal continand contravaloarea produsului returnat sa fie transmis la adresa respectiva.

**Transportul**

Asigurarea transportului pentru returul aprobat și costurile aferente acestuia, sunt în sarcina Organizatorului.

**Limitari ale returnarii produselor**

In baza prezentului Regulament, aceeasi persoana fizica / beneficiar final are dreptul la cel mult 2 (doua) returnari pe perioada Campaniei.

**5.2. Restituirea contravalorii**

In cazul in care clientul final opteaza pentru restituirea contravalorii produsului si solicitarea de retur a fost aprobata pe baza conditiilor din prezentul Regulament, suma reprezentand contravaloarea produsului returnat (inscrisa pe documentul fiscal de achizitie) va fi disponibila in termen de maximum 15 (cincisprezece) zile lucratoare de prin transfer bancar de la data confirmarii contului bancar sau in termen de maximum 20 (douazeci) de zile lucratoare de la data efectuării returului, prin mandat postal. Termenul de livrare reprezinta data la care Organizatorul a realizat transferul sau a depus contravaloarea produsului achizitionat, in cont sau prin mandat postal, Organizatorul nefiind responsabil de programul si termenul de livrare a tertilor ( banca, Posta Romana).

In situatia in care se va solicita returnarea contravalorii produsului intr-un cont bancar, clientul va trebui sa prezinte fie o adresa oficiala din partea bancii, fie un extras de cont, continand confirmarea codului IBAN.

In situatia in care clientul final ce solicita returnarea contravalorii produsului, nu detine un cont bancar, returnarea contravalorii se va face prin mandat postal la adresa indicata pe formularul de retur, certificand astfel domiciliul clientului.

In situatia in care clientul final nu detine cont bancar si nici nu locuieste la adresa de domiciliu, avand mentiunea resedintei/locuintei secundare pe actul de identitate si solicita returnarea contravalorii la aceasta adresa, clientul final va trebui sa formuleze o declaratie pe propria raspundere conform Anexei nr.4 a prezentului Regulament, asupra faptului ca nu

locuiește la adresa de domiciliu menționată în actul său de identitate ci la o altă adresă pe care o va menționa în declarație și ca solicită în mod expres ca mandatul postal conținând contravaloarea produsului returnat să fie transmis la adresa respectivă.

## **6. LITIGII**

Eventualele litigii aparute între Organizator și clienții finali ai produselor ce constituie obiectul prezentei Campanii se vor rezolva pe cale amiabilă sau, în cazul în care aceasta nu va fi posibilă, litigiile vor fi soluționate de instanțele judecătorești române competente.

## **7. PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

7.1. Detalii cu privire la modul în care va sunt prelucrate datele cu caracter personal în scopul asigurării managementului campaniei se regăsesc în Nota de informare anexată (Anexa 5 la prezentul Regulament).

7.2. În cazul în care ne puneți la dispoziție informații personale despre terți (spre exemplu în situația în care solicitați restituirea unui produs ce aparține unui membru al familiei sau unui client), trebuie să vă asigurați că notificați respectiva terță persoană înainte de a ne comunica datele sale personale, indicându-i acesteia să consulte această Nota de informare, explicându-i faptul că informațiile sale personale vor fi prelucrate conform politicii noastre de confidențialitate și să îi obțineți acordul, acolo unde este cazul.

7.3. Solicitățile/reclamațiile privitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal se pot depune conform indicațiilor din Anexa 5.

## **8. MODIFICAREA/ÎNTRERUPEREA APLICĂRII REGULAMENTULUI**

Prezentul Regulament poate fi modificat și completat unilateral de către Organizator, oricând până la decizia de încetare a aplicării. Orice modificare sau completare se va face de către Organizator prin act adițional, modificările sau completările urmând a fi aduse la cunostința publică în mod oficial, în termenul prevăzut la art. 1 din Regulament.

## **9. DISPOZIȚII FINALE**

Regulamentul acestei Campanii va fi disponibil pe website-ul <https://www.arctic.ro/45zile/>

Orice contestație sau reclamație având ca obiect acest Regulament precum și actele adiționale aferente poate fi formulată în scris la sediul Organizatorului care are următoarea adresă: Gaesti, str. 13 Decembrie nr. 210, jud. Dambovită sau prin intermediul adresei de e-mail [contact@arctic.ro](mailto:contact@arctic.ro), precum și în Call Center la numărul de telefon \*9010. (tarif standard în rețelele naționale).

Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica oricare dintre condițiile stabilite în prezentul regulament, precum și dreptul de a modifica prezenta ofertă, în orice moment, cu publicarea modificărilor în cauză pe site-ul <https://www.arctic.ro/45zile/>.

Anexele 1-5 fac parte integrantă din prezentul Regulament.

Redactat conform modelului prezentat de parte și autentificat de **Societatea Profesională Notarială ANIMUS**, cu sediul în Municipiul București, Bulevardul Dimitrie Pompeiu numărul 8, etaj 4, sector 2 într-un exemplar original care rămâne în arhiva biroului și 3 (trei) duplicate, din care 1 (unu) duplicat va rămâne în arhiva biroului notarial și 2 (două) duplicate s-au eliberat părții.

**ORGANIZATOR**  
**Societatea ARCTIC S.A.**  
**prin Director General**  
**S.S. BÜYÜKERK ETEM CUDI MURAT**

**FORMULAR DE RESTITUIRE CONTRAVALOARE PRODUS  
CONFORM REGULAMENTULUI CAMPANIEI "45 de zile banii napoi"**

**1. Date generale:**

Nume si prenume: .....  
Adresa :  
Municipiul/oras/comuna.....,strada.....  
Nr. ...., bloc ....., sc.....,ap.....Judet.....  
Telefon: .....  
Numar inregistrare: .....  
Model produs/Serie: .....  
Factura/Data Factura: .....  
Alte mentiuni: .....

*Declar ca prin semnarea prezentului formular, am luat la cunostinta de Regulamentul Campaniei "45 de zile banii inapoi", am inteles continutul si sunt de acord cu acesta, precum si cu modul de aplicare al acestora.*

*Declar de asemenea ca, am luat la cunostinta faptul ca simpla completarea acestui formular nu acopera prin ea insasi restituierea contravalorii produsului.*

*Subsemnatul confirm ca datele de identificare puse la dispozitia Arctic in vederea restituirii sumei de bani conform prezentei cereri sunt corecte, complete, exacte si actuale, urmand a-mi asuma raspunderea in mod exclusiv pentru orice fel de comunicare eronata a acestor date catre Arctic;*

*De asemenea, declar sub sanctiunea prevazuta de art. 326 Cod penal faptul ca nu sunt persoana care a achizitionat initial produsul si mentionez ca l-am dobandit prin urmatoarea modalitate :.....*

*..... precum si ca am solicitat restituierea contravalorii acestuia catre mine personal. (ESTE/NU ESTE CAZUL);*

*In acelasi timp, declar si inteleg faptul ca, in cazul existentei unei erori asupra acestor date comunicate, culpa imi apartine in mod exclusiv, iar Arctic este exonerata de orice fel de raspundere, comunicarile facute de acesta din urma urmand a fi considerate valabil efectuate la adresele declarate in cadrul prezentei Cereri de restituire contravaloare produs;*

2. Proces verbal de predare-primire a produsului conform numarului de inregistrare  
.....:

Subsemnatul.....  
domiciliat in mun./oras/comuna.....  
,str.....nr..... , bl..... sc..... ap..... judet.....  
predau reprezentantului Arctic S.A. :.....,  
produsul..... model.....,  
seria....., in vederea restituirii contravalorii  
produsului, conform facturii nr. .... / ....., in valoare de  
.....(cu TVA inclus).

Aparatul prezinta/nu prezinta zgarieturi/lovituri exterioare; are/nu are toate documentele  
disponibile; are/nu are toate accesoriile care au insotit produsul.

Am predat,  
Nume si prenume:  
Semnatura:

Am primit,  
Nume si prenume:  
Semnatura si stampila:

### 3. Cerere restituire contravaloare produs:

Subsemnatul.....  
domiciliat in mun./oras/comuna .....,  
str. .... nr....., bl..... sc.....ap ..... judet.....,  
solicita virarea sumei de.....RON, reprezentand contravaloarea  
produsului....., produs pe care il returnez conform Regulamentului  
Campaniei "45 de zile banii inapoi", pe motivul .....,  
.....,  
in contul IBAN nr. RO ....., deschis la  
banca..... Pe numele.....,  
urmand sa prezint fie o adresa oficiala din partea bancii, fie un extras de cont, continand  
confirmarea codului IBAN.

- *Subsemnatul, confirm ca datele de identificare puse la dispozitia Arctic in vederea restituirii sumei de bani conform prezentului Regulament sunt corecte, complete, exacte si actuale, urmand a-mi asuma raspunderea in mod exclusiv pentru orice fel de comunicare eronata a acestor date catre Arctic.*
- *De asemenea, declar sub sanctiunea prevazuta de art. 326 Cod penal faptul ca nu sunt persoana care a achizitionat initial produsul si mentionez ca l-am dobandit prin urmatoarea modalitate :.....  
..... precum si ca am solicitat restituirii contravalorii acestuia in conditiile Regulamentului « 45 de zile banii inapoi » catre mine personal. (ESTE/NU ESTE CAZUL)*
- *In acelasi timp, declar si inteleg faptul ca, in cazul existentei unei erori asupra acestor date comunicate, culpa imi apartine in mod exclusiv, iar Arctic este exonerata de orice fel de raspundere, comunicarile facute de acesta din urma urmand a fi considerate valabil efectuate la adresele declarate in cadrul prezentei Cereri de restituire contravaloare produs.*

Data:...../...../.....  
client:.....

Semnatura

Aprobat  
Manager Service

Aprobat  
Director Financiar

**4. Cerere restituire contravaloare produs prin mandat postal:**

Subsemnatul.....  
domiciliat in mun./oras/comuna .....,  
str. .... nr....., bl..... sc.....ap ..... judet.....,  
solicit virarea sumei de.....RON, reprezentand contravaloarea  
produsului....., produs pe care il returnez conform Regulamentului  
Campaniei “45 de zile banii inapoi ”, pe motivul .....,  
prin mandat postal la adresa de domiciliu mentionata mai  
sus :.....

- *Subsemnatul confirm ca datele de identificare puse la dispozitia Arctic in vederea restituirii sumei de bani conform prezentului Regulament sunt corecte, complete, exacte si actuale, urmand a-mi asuma raspunderea in mod exclusiv pentru orice fel de comunicare eronata a acestor date catre Arctic.*
- *De asemenea, declar sub sanctiunea prevazuta de art. 326 Cod penal faptul ca nu sunt persoana care a achizitionat initial produsul si mentionez ca l-am dobandit prin urmatoarea modalitate :  
.....  
.....  
precum si ca am solicitat restituirea contravalorii acestuia in conditiile Regulamentului « 45 de zile banii inapoi » catre mine personal. (ESTE/NU ESTE CAZUL)*
- *In acelasi timp, declar si inteleg faptul ca, in cazul existentei unei erori asupra acestor date comunicate, culpa imi apartine in mod exclusiv, iar Arctic este exonerata de orice fel de raspundere, comunicarile facute de acesta din urma urmand a fi considerate valabil efectuate la adresele declarate in cadrul prezentei Cereri de restituire contravaloare produs.*

Data:...../...../.....  
client:.....

Aprobat  
**Manager Service**

Semnatura  
  
Aprobat  
**Director Financiar**



## Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

ARCTIC S.A. se angajează să respecte confidențialitatea și securitatea datelor dumneavoastră cu caracter personal.

Prezenta Nota de informare descrie modul în care Organizatorul Arctic S.A. utilizează, distribuie, protejează și prelucrează, în calitate de Operator, Datele cu Caracter Personal (astfel cum sunt definite mai jos) pe care le poate colecta, fie direct, fie prin împuterniciți, în legătură cu dumneavoastră, prin participarea la Campania comunicată pe pagina <https://www.arctic.ro/45zile/>.

Prezenta Anexa a fost redactată ținând cont de Regulamentul General privind Protecția Datelor („GDPR”). Ne angajăm să respectăm GDPR în toate operațiunile de prelucrare a datelor în Spațiul Economic European și în orice alte cazuri în care se aplică.

### Scopul și categoriile de date cu caracter personal prelucrate

„Date cu Caracter Personal” se referă la orice informații care pot fi utilizate, singure sau în combinație cu alte informații, pentru a vă identifica. Putem colecta Date cu Caracter Personal care vă privesc pentru diferite scopuri:

- Scopul: Atunci când apelati serviciul nostru Call Center la numărul \*9010 pentru a solicita returnarea produselor achiziționate conform condițiilor Regulamentului, vi se prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal: denumire produs, cod produs, serie fabricație, număr și data factura/chitanța/bon, magazinul emitent al documentului fiscal de achiziție, numele și prenumele, adresa, adresa de e-mail, număr telefon, vocea, informații de marketing (obisnuite / preferințe / comportament, și alte date care rezultă din evaluarea clientului), precum și alte date cu caracter personal furnizate în mod voluntar în cadrul apelurilor către call center-ul nostru

- Scopul: În vederea asigurării controlului calității, Arctic înregistrează convorbirile telefonice avute cu operatorul nostru call center la numărul \*9010, ocazie cu care prelucrează vocea dumneavoastră

- Scopul: Informațiile personale pe care le furnizați în timpul convorbirii cu operatorul nostru vor putea fi introduse în baza noastră de date și prelucrate conform intereselor noastre legitime, cum ar fi de a ne îmbunătăți produsele și serviciile, de a oferi răspunsuri la solicitările dumneavoastră și a păstra o evidență a convorbirilor cu dumneavoastră, ori pentru a respecta obligațiile legale ce ne revin, spre exemplu în domeniul siguranței produselor.

- Scopul: În vederea inspecției și ridicării produsului produsului vi se prelucrează datele cu caracter personal menționate în documentul fiscal de achiziție (bon fiscal/ factura fiscală/ chitanța) și în celelalte documente solicitate: datele din actul de identitate solicitat în vederea legitimării dumneavoastră (carte de identitate, pasaport sau permis de conducere, permis de sedere sau împuternicirea notarială); datele din certificatul de garanție (tip produs, cod produs, serie fabricație, nume magazin, data facturării), datele din cererea de restituire, declarație pe propria răspundere, proces verbal de predare-primire, formular de retur (nume, prenume, adresa, semnatura, cod IBAN, detalii despre produs, motivul restituirii);

- Scopul: În vederea restituirii contravalorii produsului într-un cont bancar, vi se prelucrează datele cu caracter personal menționate în: adresa oficială din partea băncii, extras de cont (codul IBAN, fără nicio altă informație legată de solduri și tranzacții bancare);

- Scopul: În vederea restituirii contravalorii produsului prin mandat postal, vi se prelucrează datele cu caracter personal solicitate de serviciul postal;

- Scop: Dacă accesați site-ul nostru la adresa <https://www.arctic.ro/45zile/> pentru a consulta Regulamentul Campaniei, site-ul web poate colecta, de asemenea, în mod automat informații despre browser-ul sau dispozitivul mobil utilizat de dumneavoastră. Este posibil să utilizăm cookie-uri, web beacons și tehnologii similare pentru a ne ajuta să înțelegem activitatea dumneavoastră pe site-ul nostru. Datele pe care le colectăm automat includ tipul de browser web sau dispozitiv mobil, sistemul dumneavoastră de operare, adresa dumneavoastră de IP, URL-ul paginii de destinație și site-ul web de referință, ora și data utilizării, termenii de căutare utilizați de dumneavoastră pentru a ajunge la acest site. Pentru mai multe informații despre cookie-urile și tehnologiile similare pe care le utilizăm pe site-ul web, vă rugăm să consultați Politica noastră privind Cookie-urile, disponibilă în cadrul secțiunii “Protecția datelor personale”, accesând site-ul nostru la adresa <https://www.arctic.ro>.

Nu colectăm și nu procesăm “Datele sensibile”, adică Datele Personale care fac referire la aspecte sensibile, cum ar fi: origine rasială sau etnie; opinii politice; religie sau alte convingeri; sănătate sau condiție medicală; Date privind cazierul judiciar; Calitatea de membru al sindicatelor; orientare sexuală.

Vă rugăm să nu ne trimiteți și să nu dezvăluiți niciun fel de Date Sensibile prin ”Paginile oficiale ale Campaniei” sau prin alte modalități.

### Cum colectăm datele personale

Vă colectăm datele personale în cazul în care contactați serviciul de relații cu clienții, ocazia inspecției și preluării produsului, precum și cu ocazia restituirii contravalorii produsului

### Cum utilizăm Datele Dumneavoastră cu Caracter Personal

În măsura permisă de lege, folosim Datele dumneavoastră cu Caracter Personal în următoarele scopuri și pe baza următoarelor temeiuri legale:

**Necesitate contractuală:** executarea unui contract la care sunteți parte sau pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului.

Prelucrăm Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pentru:

- a vă permite să participați la Campania organizată în baza acestui Regulament pentru înregistrarea cererii de retur;
- a gestiona și menține relația noastră cu dumneavoastră, inclusiv pentru a răspunde la o cerere de informații, o întrebare sau un comentariu făcut de dumneavoastră și a vă furniza alte servicii de asistență pentru clienți; și
- a ne exercita și proteja drepturile care rezultă din Regulament.

În cazul în care nu ne furnizați anumite Date cu Caracter Personal în vederea prelucrării descrise mai sus, este posibil să nu putem îndeplini obligațiile asumate în calitate de Organizator.

#### **Obligație legală**

Este posibil să fim obligați prin lege să colectăm și să prelucram anumite Date cu Caracter Personal despre dumneavoastră sau să colectăm Datele cu Caracter Personal pentru:

- a vă repara, rambursa sau înlocui produsul pe care l-ați cumpărat, în cazul neconformității sale sau în cazul unor vicii ascunse sau exercitării de către Dumneavoastră a drepturilor pe care le aveți în calitate de consumator;
- a îndeplini orice cerințe de arhivare în conformitate cu prevederile legale; și
- a proteja drepturile în justiție și alte drepturi conform legilor aplicabile.

#### **Interesele noastre legitime sau al tertului caruia îi sunt dezvaluite Datele cu Caracter Personal**

Este posibil să prelucram Datele dumneavoastră cu Caracter Personal în cazul în care acest lucru este necesar pentru interesele noastre legitime în calitate de societate, inclusiv pentru a ne gestiona, promova și îmbunătăți activitatea și a ne gestiona riscurile sau pentru realizarea unui interes legitim al tertului caruia îi sunt dezvaluite Datele cu Caracter Personal, cu condiția ca acest interes să nu vă prejudicieze interesele sau drepturile și libertățile fundamentale. De exemplu, este posibil să prelucram Datele dumneavoastră cu Caracter Personal pentru:

- a efectua analize și cercetări de piață care să ne permită să îmbunătățim produsele și serviciile noastre și cele ale grupului Arcelik din care facem parte, e.g., contactându-vă pentru a primi feedback despre calitatea serviciului nostru de reparații;
- a vă comunica notificări importante, precum informații despre actualizările serviciilor;
- a preveni și detecta comportamente ilegale și a ne proteja sau pune în executare drepturile noastre legale, de exemplu, apărarea societății în cazul litigiilor; și
- a oferi răspunsuri la solicitările dumneavoastră
- a păstrarea evidența convorbirilor cu dumneavoastră și a activităților desfășurate.

#### **Consimțământul: dumneavoastră**

- Arctic înregistrează convorbirile telefonice avute cu operatorul nostru call center la numărul \*9010, numai în baza acordului dumneavoastră.
- Putem solicita, de asemenea, în mod direct sau prin intermediul tertilor în care avem încredere, consimțământul dumneavoastră separat pentru prelucrarea Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal, de exemplu, atunci când alegeți să primiți mesaje de marketing direct de la noi.

În cazul în care am solicitat consimțământul dumneavoastră pentru prelucrarea Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal, puteți ulterior să retrageți acest consimțământ în orice moment contactându-ne la adresa prevăzută mai jos în secțiunea „Cum să ne contactați”, fără a aduce atingere caracterului legal al prelucrării bazate pe consimțământ înainte de retragerea acestuia.

#### **Cat timp vom păstra Datele dumneavoastră cu Caracter Personal**

Intentionăm să păstrăm Datele dvs. Personale exacte și actualizate.

Arctic păstrează convorbirea cu operatorul nostru call center pentru o perioadă de 1 an. În plus, Arctic păstrează informațiile personale pe care le furnizați în timpul convorbirii atât cât este rezonabil necesar pentru scopurile descrise anterior, conform legilor aplicabile, inclusiv pentru a îndeplini orice cerințe legale, de reglementare, contabile sau de raportare.

#### **Cine are acces la Datele dumneavoastră Personale?**

Este posibil să divulgăm Datele dumneavoastră cu Caracter Personal în următoarele cazuri:

- Este posibil să distribuim Datele dumneavoastră cu Caracter Personal celorlalte societăți care fac parte din grupul Arcelik, inclusiv societății noastre mama Arcelik A.S. în Turcia, care poate utiliza Datele dumneavoastră cu Caracter Personal în scopuri și într-o manieră conformă cu informațiile prevăzute în Politica noastră de Confidentialitate. Aplicația în care înregistrăm datele transmise este întreținută de echipa Arcelik Software & Solution de la sediul central și de imputernicitii Arcelik. Arcelik A.S. va prelucra unele dintre Datele dumneavoastră cu Caracter Personal în scopuri de analiză și raportare la nivel global pe baza intereselor sale legitime de a dezvolta activitatea grupului Arcelik și cu respectarea regulilor și reglementărilor locale. Arcelik A.S. poate divulga Datele dumneavoastră cu Caracter Personal unor terțe parti (precum furnizorii de servicii, agenții și autoritățile și instituțiile publice) în cazul în care acest lucru este necesar pentru Arcelik în vederea desfășurării în mod legal a activităților sale în conformitate cu scopurile prevăzute mai sus și astfel cum este impus și permis de legea aplicabilă.

- Furnizorilor de servicii. Este posibil să divulgăm Datele dumneavoastră cu Caracter Personal societăților care prestează servicii pentru noi și societăților din grupul nostru, precum furnizorii de servicii de marketing, curierat, plată / bancare sau alte servicii. Furnizorii de servicii au obligația să păstreze confidentialitatea Datelor dumneavoastră cu Caracter Personal și nu au dreptul să utilizeze Datele dumneavoastră cu Caracter Personal în alt scop decât pentru a efectua serviciile pe care le prestează pentru noi.

- Tertelor parti daca acest lucru este impus de lege. Este posibil sa divulgam Datele dumneavoastra cu Caracter Personal unei terte parti daca acest lucru este necesar pentru respectarea unei obligatii legale sau a deciziei unei autoritati judiciare, a unei autoritati publice sau a unui organism guvernamental, sau in cazul in care divulgarea este necesara pentru securitatea nationala, aplicarea legii sau pentru alte chestiuni de importanta publica.

- Partenerilor de afaceri. Este posibil sa divulgam Datele dumneavoastra cu Caracter Personal partenerilor nostri de afaceri daca acest lucru este necesar pentru a va furniza produse si servicii, precum serviciile post-vanzare.

- Altor terte parti cu consimtamantul dumneavoastra. Este posibil, de asemenea, sa distribuim Datele dumneavoastra cu Caracter Personal unor alte terte parti in cazul in care sunteti de acord cu o astfel de distribuire.

#### **Transferuri Internationale ale Datelor Dumneavoastra cu Caracter Personal**

Atunci cand distribuim Datele dumneavoastra cu Caracter Personal societatilor noastre afiliate sau altor societati cu care incheiem contracte (astfel cum este descris in sectiunea de mai sus referitoare la Dezvaluirea Datelor dumneavoastra cu Caracter Personal unor Terte Parti), respectivele societati pot fi situate in afara Spatiului Economic European („SEE”) in tari care au legi de protectie a Datelor cu Caracter Personal diferite de cele din tara dumneavoastra de resedinta.

Inainte de a transfera Datele dumneavoastra cu Caracter Personal in afara i SEE, vom lua masuri pentru a ne asigura ca respectivele date vor beneficia de acelasi nivel de protectie ca cel prevazut de legile aplicabile privind protectia datelor si, folosim, daca este cazul, garantiile aplicabile, inclusiv clauzele contractuale standard adoptate de Comisia Europeana si va vom pune la dispozitie o copie la cerere.

Ce drepturi aveti in legatura cu datele dumneavoastra cu caracter personal:

Aveti urmatoarele drepturi cu privire la Datele dumneavoastra cu Caracter Personal pe care noi le prelucram, sub rezerva conditiilor prevazute in legile aplicabile:

- Dreptul de acces. Aveti dreptul să obțineti, aflati de la noi, la cerere, fără intarziere și in mod gratuit dreptul de a afla daca Datele dumneavoastra cu Caracter Personal sunt prelucrate de noi si de a solicita o copie a Datelor dumneavoastra cu Caracter Personal si informatii referitoare la prelucrarea Datelor dumneavoastra cu Caracter Personal, inclusiv scopurile prelucrării si categoriile Datelor dumneavoastra cu Caracter Personal, tertele parti carora le sunt divulgate Datele dumneavoastra cu Caracter Personal, informatii cu privire la consecintele juridice generate de prelucrarea Datelor dumneavoastra cu Caracter Personal ;

- Dreptul de interventie. Aveti dreptul de a solicita de la noi, in mod gratuit, rectificarea, actualizarea, blocarea sau stergerea oricaror Date cu Caracter Personal inexacte sau incomplete;

- Aveti dreptul de a obtine restrictionarea prelucrării in cazul in care: (i) considerati ca datele cu caracter personal prelucrate sunt inexacte, pentru o perioada care va permite operatorului sa verifice exactitatea datelor cu caracter personal; (ii) prelucrarea este ilegala, inasa dumneavoastra nu doriti ca noi sa va stergem datele cu caracter personal, ci sa restrangem utilizarea acestor date; (iii) in cazul in care operatorul de date nu mai are nevoie de datele dumneavoastra cu caracter personal in scopurile mentionate mai sus, inasa dumneavoastra solicitati datele pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta; sau (iv) v-ati opus prelucrării pentru intervalul de timp in care se verifica daca motivele legitime ale operatorului de date prevaleaza asupra celor ale persoanei vizate;

- Dreptul de opozitie - dreptul de a va opune, in orice moment, in mod gratuit, prelucrării de catre noi a Datelor dumneavoastra cu Caracter Personal din motive intemeiate si legitime legate de situatia dumneavoastra particulara. Daca opozitia este justificata, prelucrarea efectuata de noi nu mai poate viza aceste date;

- dreptul de a retrage orice consimtamant pe care l-ati acordat;
- in anumite circumstante, dreptul de a solicita portabilitatea datelor;
- dreptul de a depune o plangere la autoritatea de supraveghere a protectiei datelor competenta; si
- dreptul de a contesta anumite decizii automate pe care le luam in legatura cu dumneavoastra si care produc efecte juridice sau va afecteaza in mod similar intr-o masura semnificativa. Noi nu desfasuram in general un astfel de proces decizional automatizat dar, in cazul in care vom face acest lucru, vom comunica clar cazurile in care sunt luate astfel de decizii.

Pentru a va exercita drepturile, va rugam sa ne contactati folosind datele de contact prevazute in Sectiunea de mai jos.

#### **Masuri de Securitate luate pentru Datele Dumneavoastra cu Caracter Personal**

Vom lua masuri de precautie rezonabile pentru a va proteja Datele cu Caracter Personal impotriva pierderii, utilizării abuzive sau modificării. Printre alte masuri, asiguram securitatea Datelor dumneavoastra cu Caracter Personal prin criptare, protejarea parolei si prin restrictionarea in alt mod a accesului la Datele dumneavoastra cu Caracter Personal.

#### **Cum sa ne contactati**

In cazul in care doriti sa aflati mai multe despre operatiunile noastre de prelucrare si angajamentul nostru in legatura cu aceasta Politica de Confidentialitate, puteti sa ne scrieti la: ARCTIC S.A., Romania, judet Dambovita, Gaesti, str. 13 Decembrie, nr. 210 sau sa contactati Responsabilul nostru cu protectia datelor prin e-mail la [privacy@arctic.ro](mailto:privacy@arctic.ro).

Va informam ca adresa [privacy@arctic.ro](mailto:privacy@arctic.ro) va fi folosita doar pentru comunicari/sesizari care au ca obiect protectia datelor cu caracter personal si nu pentru alte scopuri.

De asemenea, puteti consulta Politica noastra privind confidentialitatea datelor cu caracter personal, disponibila in cadrul sectiunii “Protectia datelor personale”, accesand site-ul nostru la adresa <https://www.arctic.ro>