

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 in continuare "**Organizatorul**", este Organizatorul CAMPANIEI ARCTIC "**45 de zile banii inapoi**".

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

Organizatorul își rezervă dreptul de a modifica Regulamentul, precum și dreptul de a suspenda și/sau înceta desfășurarea Campaniei, avand obligatia de a anunta publicul in mod oficial, in aceeasi maniera in care a fost facuta si informarea initiala, precum si de a actualiza prezentul Regulament înainte de intrarea în vigoare a modificărilor. Astfel de modificari vor fi facute publice cu cel puțin 24 (douazecisipatru) de ore inainte de intrarea lor in vigoare.

2. DENUMIRE. LOCUL DESFASURARII

Regulamentul poartă denumirea "**45 de zile banii inapoi**", Campania desfasurandu-se prin retelele nationale de magazine atat din mediul online cat si din cel offline, care comercializeaza produse electrocasnice marca **Arctic**.

Beneficiile Campaniei se aplica exclusiv produselor care au fost comercializate de Organizator pentru piata din Romania.

3. OBIECTUL REGULAMENTULUI

Obiectul prezentului Regulament il constituie stabilirea conditiilor in care clientii finali, persoane fizice pot returna produsele electrocasnice marca Arctic participante la Campanie, ce sunt achizitionate in perioada **01 Februarie 2023, ora 00:00:00 – 31 Ianuarie 2024, ora 23:59:59**, din reseaua nationala de magazine care le comercializeaza la nivel national, ce includ atat mediul offline cat si mediul online, restituindu-li-se pretul achitat, conform documentului fiscal de achizitie

Oricarui produs electrocasnic marca Arctic participant la Campanie si vandut dupa data de 31 Ianuarie 2024, ora 24:00 nu i se va aplica prezentul Regulament si cererea de restituire a pretului achitat nu va fi luata in considerare de Organizator.

4. DREPTUL SI CONDITIILE DE PARTICIPARE

La aceasta Campanie poate participa orice persoana fizica, cu domiciliul in Romania, cu varsta de peste 18 ani.

Produsele participante la Campanie reprezinta toate produsele electrocasnice marca **Arctic** din categoriile participante: aparate frigorifice, masini de spalat rufe, masini de spalat rufe cu uscator, uscatoare de rufe, masini de spalat vase, plite si cuptoare incorporabile, aragaze si hote, care au fost achizitionate din magazinele care comercializeaza aceste categorii de produse electrocasnice la nivel national ce includ atat mediul offline, cat si mediul online.

Prezentul Regulament nu se adreseaza clientilor persoane juridice.

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

Participarea la Campanie implica cunoasterea si acceptarea integrala, expresa si neechivoca a acestui Regulament. Prin inscrierea in campanie, participantii declara ca au acceptat termenii si conditiile "Regulamentului" si au citit "Anexa 5 - Nota de informare

privind protecția datelor personale” disponibile pe pagina dedicată campaniei <https://www.arctic.ro/45zile/>.

5. MODUL DE DESFĂȘURARE

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 află la adresa comunicată, la data și ora stabilită, solicitarea nu se încadrează în condițiile prevăzute de prezentul Regulament, se va înregistra și comunica refuzul cererii de retur.

De asemenea, solicitarea de retur va fi refuzată dacă, beneficiarul produsului nu va prezenta documentul fiscal de achiziție la data inspectării produsului de către tehnicianul Organizatorului sau dacă acesta din urmă va constata că acest document nu respectă condițiile prevăzute de prezentul Regulament (data facturării este inexistentă sau ilizibilă respectiv emitențul facturii nu poate fi stabilit, ori factura este deteriorată datorită păstrării sale în condiții improprii).

Solicitarea de retur va fi valabil formulată și susceptibilă de a fi admisă în condițiile prezentului Regulament dacă clientul prezintă tehnicianului o variantă scanabilă a documentului de achiziție împreună cu celelalte documente solicitate.

Returul se va face exclusiv pe baza solicitării de retur aprobate clientului care a achiziționat produsul inițial, în urma legitimării acestuia, pe baza unui act de identitate valabil (carte de identitate, pasaport sau permis de conducere, permis de sedere), ori mandatului convențional al acestuia. Mandatul va trebui să prezinte tehnicianului Organizatorului, pe lângă actul său de identitate valabil și împuternicirea notarială care să ateste dreptul său de a exercita drepturile clientului stabilite în baza prezentului Regulament. Aprobarea constă în verificarea și confirmarea dată de tehnicianul Organizatorului la momentul deplasării la clientul final.

Dacă persoana care formulează *Formularul de restituire contravaloare produs conform regulamentului campaniei "45 de zile banii înapoi"* (formular de restituire) (Anexa 1), nu coincide cu persoana menționată pe documentul fiscal de achiziție, formularul de restituire va cuprinde și o declarație pe propria răspundere a acestei persoane care atestă condițiile în care deține bunul. Dacă clientul refuză să menționeze în cadrul formularului de restituire modalitatea de dobândire a produsului, tehnicianul Organizatorului are dreptul să refuze returul.

În situația în care clientul care dorește restituirea contravalorii produsului completează și declarația pe propria răspundere conform formularului de restituire - Anexa nr.1, Organizatorul poate admite cererea de retur în condițiile prezentului Regulament și în favoarea acestei persoane, declarația formulată în condițiile de mai sus constituind cauza exoneratoare de răspundere pentru Organizator. Mai mult, în aceste condiții, dacă aspectele declarate de clientul care formulează solicitarea (și declarația) nu corespund adevărului, titularul dreptului la restituire are drept de regres strict împotriva persoanei care a formulat declarația, pentru recuperarea sumei de bani achitate, în condițiile legii civile, neputându-se îndrepta împotriva Organizatorului.

În vederea ridicării produsului, tehnicianul Organizatorului, se va prezenta la data și ora stabilite cu clientul final, în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării prin Call Center, ocazie cu care va verifica deținerea de către clientul final a documentului fiscal de achiziție al produsului, va certifica identitatea solicitantului, sau împuternicirea acestuia dacă este cazul, și va verifica starea tehnică a produsului care face obiectul formularului de restituire.

În situația în care va constata îndeplinite condițiile prevăzute 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 a produsului conform numarului de inregistrare (Anexa 2) si a formularului de restituire (Anexa 1) intocmite 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, conform Anexei 3 - *Cerere restituire contravaloare produs prin virament 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 in Cererea de restituire contravaloare produs prin mandat postal (Anexa 4) 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 inasa 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 Cererii de restituire contravaloare produs prin mandat postal – (Anexa 4), 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

În baza prezentului Regulament, aceeași persoană fizică / beneficiar final are dreptul la cel mult 2 (două) returnări pe perioada Campaniei.

5.2. Restituirea contravalorii

În cazul în care clientul final optează pentru restituirea contravalorii produsului și solicitarea de retur a fost aprobată pe baza condițiilor din prezentul Regulament, suma reprezentând contravaloarea produsului returnat (înscrisă pe documentul fiscal de achiziție) va fi disponibilă în termen de maximum 15 (cincisprezece) zile lucrătoare de prin transfer bancar de la data confirmării contului bancar sau în termen de maximum 20 (douazeci) de zile lucrătoare de la data efectuării returului, prin mandat postal. Termenul de livrare reprezintă data la care Organizatorul a realizat transferul sau a depus contravaloarea produsului achiziționat, în cont sau prin mandat postal, Organizatorul nefiind responsabil de programul și termenul de livrare a terților (banca, Posta Română).

În situația în care se va solicita returnarea contravalorii produsului într-un cont bancar, clientul va trebui să prezinte fie o adresă oficială din partea băncii, fie un extras de cont, conținând confirmarea codului IBAN.

În situația în care clientul final ce solicită returnarea contravalorii produsului, nu deține un cont bancar, returnarea contravalorii se va face prin mandat postal la adresa indicată în *Cererea de restituire contravaloare produs prin mandat postal* (Anexa 4) certificând astfel domiciliul clientului.

În situația în care clientul final nu deține cont bancar și nici nu locuiește la adresa de domiciliu, având mențiunea reședinței/locuinței secundare pe actul de identitate și solicită returnarea contravalorii la această adresă, clientul final va trebui să formuleze o declarație pe propria răspundere conform *Cererii de restituire contravaloare produs prin mandat postal* – (Anexa 4) asupra faptului că 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 că solicită în mod expres ca mandatul postal conținând contravaloarea produsului returnat să fie transmis la adresa respectivă.

6. LITIGII

Eventualele litigii apărute 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 fi prelucrată datele cu caracter personal în scopul asigurării managementului campaniei se regăsesc în „Nota de informare privind protecția datelor personale” (Anexa 5 la prezentul Regulament), accesând platforma online <https://www.arctic.ro/45zile/>.

7.2. Dacă aveți întrebări referitoare la modul cum utilizăm datele dumneavoastră cu caracter personal, vă rugăm să urmați indicațiile prevăzute în „Nota de informare privind protecția datelor personale”, secțiunea „Cum să ne contactați”.

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 cunoștința publică în mod oficial, în termenul prevăzut la art. 1 din Regulament.

9. DISPOZITII FINALE

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

Orice contestatie sau reclamatie având ca obiect mekansimul acestui Regulament precum si actele additionale aferente poate fi formulata in scris la sediul Organizatorului care are urmatoarea adresa: Gaesti, str. 13 Decembrie nr. 210, jud. Dambovita sau prin intermediul adresei de e-mail contact@arctic.ro, precum si in Call Center la numarul de telefon *9010 (tarif standard in retelele nationale).

Pentru contestatii avand ca obiect prelucrarea datelor cu caracter personal va rugam sa ne contactati prin intermediul Formularului disponibil pe site-ul nostru www.arctic.ro, sectiunea "Protectia datelor personale" sau accesand link-ul <https://www.arctic.ro/formular-de-contact-date-cu-caracter-personal/>.

Organizatorul isi rezerva dreptul de a modifica oricare dintre condițiile stabilite în prezentul regulament, precum si dreptul de a modifica prezenta oferta, în orice moment, cu publicarea modificarilor in cauza pe site-ul <https://www.arctic.ro/45zile/>.

Anexele 1-5 fac parte integrantă din prezentul Regulament -

- Anexa 1 - FORMULAR DE RESTITUIRE CONTRAVALOARE PRODUS CONFORM REGULAMENTULUI CAMPANIEI "45 de zile banii napoi" (Formular de restituire);
- Anexa 2 - Proces verbal de predare-primire a produsului conform numarului de inregistrare;
- Anexa 3 - Cerere restituire contravaloare produs prin virament bancar;
- Anexa 4 - Cerere restituire contravaloare produs prin mandat postal;
- Anexa 5 - Nota de informare privind protectia datelor personale.

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

Anexa 1

**FORMULAR DE RESTITUIRE CONTRAVALOARE PRODUS
CONFORM REGULAMENTULUI CAMPANIEI "45 de zile banii inapoi"
(Formular de restituire)**

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:

Prin semnarea prezentului formular declar ca am fost informat despre " Nota de informare privind protectia datelor personale" a am inteles continutul si sunt de acord cu Regulamentul, disponibile pe pagina dedicata campaniei <https://www.arctic.ro/45zile/>

Declar de asemenea ca, am luat la cunostinta faptul ca simpla completarea acestui formular nu acopera prin ea insasi restituirea 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 restituirea 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;

Anexa 2

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:

Anexa 3

3. Cerere restituire contravaloare produs prin virament bancar:

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
.....
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, declar ca am fost informat cu privire la “ Nota de informare privind protectia datelor personale”, accesand pagina dedicata campaniei <https://www.arctic.ro/45zile/>. 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 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

Anexa 4

4. Cerere restituire contravaloare produs prin mandat postal:

Subsemnatul.....
domiciliat in mun./oras/comuna
str. nr....., bl..... sc.....ap judet.....,
solicite 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 declar ca am fost informat cu privire la "Nota de informare privind protectia datelor personale", accesand pagina dedicata campaniei <https://www.arctic.ro/45zile/>. 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 valabile efectuate la adresele declarate in cadrul prezentei Cereri de restituire contravaloare produs.*

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

Aprobat
Manager Service

Semnatura

Aprobat
Director Financiar

Anexa 5

Nota de informare privind protectia datelor personale

In vederea desfasurarii Campaniei, datele cu caracter personal ale participantilor vor fi prelucrate de catre:

Organizatorul ARCTIC S.A., cu sediul în Gaesti, str. 13 Decembrie nr.210, jud. Dambovita, înregistrată la Oficiul Registrului Comerțului Dambovita sub nr. J15/253/1991, CUI RO933930 din data de 30.11.1992, reprezentata legal de Director General Büyükerk Etem Cudi Murat, denumita in continuare “Organizator”, denumit in cele ce urmeaza “**Operator de date**” in contextul acestei informari.

Ce tipuri de date cu caracter personal colectam

Atunci cand vorbim despre “**date cu caracter personal**” in aceasta Nota de informare, ne referim la orice informatii care pot fi utilizate individual sau in combinatie cu alte informatii pentru a va identifica.

Tipurile de informatii pe care le colectam sunt mentionate mai jos:

Atunci cand ne contactati pentru a face o solicitare de retur, vi se prelucreaza urmatoarele date cu caracter personal:

- Date de identificare: numele si prenumele
- Date de contact: adresa, adresa de e-mail, numar telefon.
- Date despre produs si istoric achizitie (Denumire produs, Cod produs, Serie fabricatie, denumire magazin, Numar si data factura/chitanta/bon, magazinul emitent al documentului fiscal de achizitie, data achizitiei), alte date necesare solutionarii cererilor sau reclamatilor

Vom inregistra datele dumneavoastra de contact (precum: telefon, e-mail), pentru a va informa in legatura cu solutionarea solicitarii dvs. sau pentru a obtine informatii despre experienta pe care ati avut-o cu echipa noastra de Customer Care, in vederea imbunatatirii produselor si serviciilor oferite. Daca nu doriti sa fiti contactat de operatorul nostru call center prin intermediul unui anumit canal de comunicare, va rugam sa-i transmiteti acestuia care sunt preferintele dumneavoastra.

Apelurile efectuate catre call center-ul nostru pot fi inregistrate in scopul controlului calitatii. Dacă nu doriți ca apelul dumneavoastră să fie înregistrat, ne puteți contacta în scris la adresa contact@arctic.ro.

In plus, atunci cand sunati la call centre-ul nostru, putem colecta informatii de marketing (precum, informatii referitoare la obiceiuri / preferinte / comportament, si alte informatii rezultate din conversatiile noastre cu dumneavoastra), datele privind sesizarile sau comentariile pe care le lasati, si informatii referitoare la circumstantele personale relevante convorbirii cu operatorul nostru.

În vederea inspectării și ridicării produsului vi se prelucrează următoarele date cu caracter personal:

- datele din documentul fiscal de achiziție (bon fiscal/ factura fiscală/ chitanță) ;
- datele din certificatul de garanție (tip produs, cod produs, serie fabricație, nume magazin, data facturare) ;
- datele din cererea de restituire, declarație pe propria răspundere, proces verbal de predare-primire, formular de retur (nume, prenume, adresă, semnatura, cod IBAN, detalii despre produs, motivul restituirii);

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

În vederea restituirii contravalorii produsului prin mandat postal, vi se prelucrează datele solicitate de serviciul postal;

Dacă accesați site-ul nostru la adresa <https://www.arctic.ro/45zile/> pentru a consulta Regulamentul Campaniei și a citi această Notă de informare, site-ul web poate colecta de asemenea, cookie-uri și tehnologii similare. Datele colectate de noi automat includ tipul de browser web sau dispozitiv mobil, sistemul dumneavoastră de operare, adresa IP, adresa URL a paginii de landing și website-ul de referință, ora și data vizitării Site-ului, și termenii de căutare utilizați de dumneavoastră pentru a ajunge la Site. Pentru mai multe informații despre cookie-urile și tehnologiile similare pe care le utilizăm pe site-ul web, vă rugăm să consultați Nota de informare privind Cookie-urile, disponibilă în secțiunea "Protecția datelor personale", din site-ul nostru www.arctic.ro sau accesând link-ul : <https://www.arctic.ro/cookies/>

În cazul în care **lăsați un comentariu pe site** (e.g. o întrebare despre produsele noastre, informații de marketing -obișnuite / preferințe / comportament, și alte date care rezultă din evaluarea clientului, informații despre produsul dumneavoastră (e.g. codul produsului), este posibil să colectăm respectivul comentariu, inclusiv orice Date cu Caracter Personal conținute de acel comentariu.

În cazul în care completați un Formular de contact colectăm datele privind identitatea dumneavoastră în contextul întrebărilor/sesizărilor pe care ni le adresați.

Colectăm, de asemenea, copiile documentelor furnizate nouă pentru a face dovada vârstei sau identității, acolo unde legea impune. De exemplu, dacă prin completarea Formularului de contact ne trimiteți o cerere referitoare la datele personale, există posibilitatea de a avea nevoie de mai multe informații pentru a vă verifica identitatea. Vom prelucra astfel datele cu caracter personal incluse în actele de identitate pe care ni le furnizați în acest scop.

Atenție, campania nu este destinată copiilor și nu colectăm cu bună știință date referitoare la copii!

În general, nu colectăm "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.

Cu toate acestea, pot exista circumstante care necesita prelucrarea unor informatii mai sensibile despre dumneavoastra, cunoscute sub numele de ”**categorii speciale de date cu caracter personal**”. De exemplu, putem colecta anumite date referitoare la starea dumneavoastra de sanatate (precum pierderea vazului sau auzului) atunci cand comunicam cu dumneavoastra, daca considerati ca reprezentantii nostri necesita cunoasterea acestor informatii.

Ce temei legal avem pentru prelucrarea datelor dumneavoastra cu caracter personal

Exista diferite temeiuri conform legislatiei protectiei datelor in baza carora putem colecta si prelucra datele personale. Acestea includ:

Consimtamantul

Ne bazam pe acest temei atunci cand ne-ati dat consimtamantul pentru colectarea si prelucrarea datelor dumneavoastra pentru un scop specific. De exemplu, atunci cand bifati o casuta pentru a accepta diferitele tipuri de cookie-uri.

Necesitate contractuala

In anumite circumstante, avem nevoie de datele dumneavoastra personale pentru a ne respecta obligatiile contractuale. De exemplu, participand la Campania organizata in baza acestui Regulament, vom prelucra datele dumneavoastra personale pentru a ne indeplini obligatiile asumate in calitate de Organizator.

Respectarea obligatiei legale

Este posibil sa fim obligati prin lege sa colectam si sa prelucram anumite date cu caracter personal despre dumneavoastra. De exemplu, pentru a va repara, rambursa sau inlocui produsul achizitionat.

Interese legitime

Este posibil sa prelucram datele dumneavoastra cu caracter personal in cazul in care acest lucru este necesar pentru interesele noastre legitime in calitate de societate, cu respectarea drepturilor si intereselor dumneavoastra fundamentale. De exemplu, vom prelucra datele personale atunci cand ne contactati pentru a raspunde la sesizari, comentarii sau intrebari cu caracter general referitoare la produs, pentru a ne exercita si proteja drepturile care rezulta din Regulament.

Cum si de ce utilizam datele dumneavoastra cu caracter personal

Aceasta sectiune explica cum si de ce utilizam datele dumneavoastra cu caracter personal, precum si temeiul legal in fiecare caz.

Prelucram datele dumneavoastra cu caracter personal in cazul in care este necesar **pentru indeplinirea obligatiilor contractuale** fata de dumneavoastra, pentru urmatoarele scopuri:

- Executarea contractului reprezentat de termenii si conditiile stabilite prin Regulament si acceptate de dvs. prin inscrierea in campanie
- Pentru furnizarea de servicii post-vanzare, inclusiv inspectarea, programarea si procesarea restituirii contracvalorii produsului;

Dupa caz, prelucram datele dumneavoastra cu caracter personal **in baza consimtamantului**, pentru scopuri precum:

- Cu consimtamantul dumneavoastra, vom utiliza datele dumneavoastra cu caracter personal pentru a va informa in legatura cu produsele si serviciile noastre prin email sau telefon. Aveti libertatea de a va retrage consimtamantul dat pentru a primi comunicari de marketing de la noi, prin orice canale si in orice moment.

- Cu consimtamantul dumneavoastra, partajam datelor cu caracter personal cu afiliati si parteneri terti, atunci cand ati optat pentru primirea de comunicari de marketing din partea lor.
- Cu acordul dumneavoastra explicit, prelucram categorii speciale de date cu caracter personal ;
- Daca sunteti de acord si doriti sa fiti pus(a) in contact cu un operator call center, vom inregistra conversatia in scopul de controlul calitatii.

Daca ne-ati dat consimtamantul, il puteti retrage ulterior in orice moment contactandu-ne la datele furnizate la sectiunea ”Cum sa ne contactati”. Retragerea consimtamantului nu va aduce atingere caracterului legal al prelucrarii bazate pe consimtamant inainte de retragerea acestuia.

Dupa caz, va prelucra datele dumneavoastra cu caracter personal **in baza obligatiilor legale**, pentru urmatoarele scopuri:

- Pentru a va trimite comunicari asociate serviciului care sunt cerute de lege sau care sunt necesare pentru a va informa despre actualizarile serviciilor furnizate dumneavoastra. De exemplu, actualizarea Notelor de informare privind protectia datelor sau Termenilor si conditiilor ;
- Pentru a va repara, rambursa sau inlocui produsul pe care l-ati cumparat, in cazul neconformitatii sale sau in cazul unor vicii ascunse sau exercitarii de catre Dumneavoastra a drepturilor pe care le aveti in calitatea de consumator in perioada de garantie legala;
- Pentru a verifica varsta sau identitatea dumneavoastra, acolo unde legea impune.
- Pentru a indeplini orice cerinte de arhivare in conformitate cu prevederile legale; si

Va prelucram datele cu caracter personal **in baza intereselor noastre legitime**, pentru urmatoarele scopuri:

- Interesul legitim al operatorului in legatura cu realizarea de concursuri/campanii promotionale si pentru apararea drepturilor si intereselor operatorului;
- Pentru a procesa plati si a preveni tranzactiile frauduloase.
- Pentru a raspunde la intrebarile dumneavoastra cu caracter general, inclusiv problemele asociate produsului (reparatii ale produsului /inlocuiri, sau cereri de restituire), si sesizari.
- Va rugam sa aveti in vedere faptul ca putem pastra evidenta corespondentei pe care ati avut-o cu noi pentru a va putea informa despre comunicari viitoare si a putea demonstra cum comunicam cu dumneavoastra pe durata procesului. Putem deasemenea sa folosim aceste informatii pentru a comunica strategia noastra de marketing, prin pastrarea detaliilor despre obiceiurile clientului, preferintele si comportamentul lui fata de anumite produse si servicii.
- Pentru a va trimite chestionare de feedback, studii de satisfactie si a desfasura studii de piata in scopul imbunatatirii serviciilor si evaluarii satisfactiei clientului.
- Pentru a va crea un profil folosind informatiile colectate despre dumneavoastra (asa cum este descris in sectiunea ”Ce tipuri de date cu caracter personal colectam”) pentru a ajuta la personalizarea produselor si serviciilor, si comunicarii de marketing trimise catre dumneavoastra.
- Pentru a va furniza continut relevant din Site-ul nostru si pentru a masura si intelege eficacitatea continutului pe care vi-l transmitem.
- Pentru a administra si proteja Site-ului nostru (inclusiv suport tehnic, analiza datelor, testarea, mentenanta sistemului, raportarea si gazduirea datelor).
- Pentru analiza datelor in scopul imbunatatirii Site-ului nostru, marketing si experienta utilizatorului.
- Pentru protejarea afacerii noastre impotriva fraudei si a altor activitati ilegale.

- Pentru protejarea sau recunoasterea drepturilor noastre legale, in scopul apararii in cazul disputelor legale.

Cu cine partajam datele dumneavostra cu caracter personal

Uneori, partajam datele dumneavostra cu caracter personal cu terte parti. Tipurile de terte parti cu care partajam datele personale sunt descrise mai jos:

Alte companii ale grupului Arcelik

Este posibil sa distribuim datele dumneavostra cu caracter personal altor companii care apartin Grupului Arçelik, inclusiv compania-mama Arçelik A.S. din Turcia, care poate utiliza datele dumneavostra cu caracter personal in scopul si conform informatiilor prevazute in aceasta Nota de informare.

In special, Arçelik A.S. va prelucra o parte din datele cu caracter personal in scopuri de analiza si raportare la un nivel Global in baza intereselor sale legitime de a dezvolta activitatea Grupului Arçelik si a se conforma cu regulile si reglementarile locale. Arçelik A.S. poate divulga datele dumneavostra cu caracter personal unor terte parti (precum, furnizorii de servicii, agentii, autoritati si institutii publice) in cazul in care acest lucru este necesar pentru Arçelik A.S. in vederea desfasurarii in mod legal a activitatilor sale in conformitate cu scopurile prevazute mai sus si astfel cum este impus si permis de legea aplicabila.

Furnizori de servicii

Este posibil sa divulgam datele dumneavostra cu caracter personal companiilor care presteaza servicii pentru noi sau membrii Grupului Arçelik, cum ar fi:

- Banci, companii de curierat;
- Companii de marketing direct care ne ajuta sa gestionam comunicările electronice cu dumneavostra;
- Agentiile care ne ajuta sa derulam concursurile si campaniile;

Furnizorii de servicii trebuie sa pastreze confidentialitatea datelor dumneavostra cu caracter personal si nu au dreptul sa le utilizeze in alte scopuri decat pentru a efectua serviciile pe care le presteaza pentru noi.

Terte parti, daca acest lucru este impus de lege

Este posibil sa divulgam datele dumneavostra 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 aspect de interes public.

Parteneri de afaceri

Este posibil sa divulgam datele dumneavostra cu caracter personal partenerilor nostri de afaceri in scopul lor propriu, in cazul in care divulgarea este necesara pentru a va putea furniza produsele si serviciile.

De asemenea, putem transmite datele dvs. cu caracter personal unor terte parti in scop de marketing direct, dar numai în cazul în care v-ati dat consimtamantul in momentul furnizarii datelor.

Consultanti profesioniști

Este posibil sa divulgam datele dumneavostra cu caracter personal unor profesioniști in consultanta, precum avocati, auditori, consultanti si asiguratorii, dupa caz, in cadrul serviciilor profesionale pe care ni le furnizeaza.

Terte parti in legatura cu vanzarea unei afaceri

In cazul in care facem o vanzare sau un transfer al activelor, sau suntem altfel implicati intr-o fuziune sau un transfer de activitate / active, este posibil sa transferam datele dumneavoastra cu caracter personal uneia sau mai multor terte parti in cadrul acelei tranzactii. La aparitia unei schimbari in afacere, noii proprietari pot utiliza datele cu caracter personal in acelasi mod ca cel descris in prezenta Nota de informare.

Alte terte parti cu consimtamantul dumneavoastra

Este posibil sa divulgam datele dumneavoastra cu caracter personal altor terte parti atunci cand va dati consimtamantul in acest sens.

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 ” Cu cine partajam datele dumneavoastra cu caracter personal ” , respectivele societati pot fi situate in afara Spatiului Economic European („SEE”) UK sau tarii dumneavoastra de rezidenta, dupa caz in tari care au legi de protectie a Datelor cu Caracter Personal diferite de cele din tara dumneavoastra de rezinta. In special, vom transfera datele dumneavoastra cu caracter personal societatilor din grupul nostru situate in Turcia, inclusiv Arçelik A.S.

Inainte de a transfera Datele dumneavoastra cu Caracter Personal in afara SEE, UK sau tarii dvs. de rezidenta, 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.

De exemplu, putem include clauzele contractuale standard adoptate de Comisia Europeana in contractele noastre cu terte parti sau companiile din grupul nostru pentru a asigura garantii adecvate protejarii datelor dumneavoastra cu caracter personal. Va rugam sa ne contactati prin utilizarea datelor din sectiunea ”Cum sa ne contactati” pentru mai multe informatii referitoare la masurile specifice luate de noi.

Arçelik A.S. poate transfera datele dumneavoastra cu caracter personal tertelor parti localizate in state care nu asigura un nivel adecvat de protectie. Asemenea transferuri se vor efectua in conformitate cu legislatiile aplicabile, inclusiv, dupa caz, cerintele contractuale stipulate in clauze contractuale standard.

Cat timp pastram datele dumneavoastra cu caracter personal

Intentionam sa pastram datele dvs personale exacte si actualizate.

Datele dumneavoastra cu caracter personal vor fi pastrate doar pe perioada de timp necesara in mod rezonabil pentru atingerea scopurilor prevazute in prezenta Nota de informare, in conformitate cu legile aplicabile, inclusiv in scopul indeplinirii oricaror cerinte legale, de reglementare, contabile sau de raportare.

Cum pastram datele cu caracter personal in conditii de siguranta

Vom lua masuri de precautie rezonabile pentru a va proteja datele dumneavoastra cu caracter personal impotriva pierderii, utilizarii necorespunzatoare sau modificarii. 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.

Din pacate, transmiterea informatiilor pe internet nu este complet sigura. Desi vom depune toate eforturile necesare protejarii datelor dumneavoastra conform legii, nu putem garanta

securitatea datelor care ne-au fost transmise prin mijloace nesecurizate; orice transmitere de acest fel este pe propriul dumneavoastra risc.

Trebuie sa continuati sa luati masurile necesare pentru a va pastra datele in conditii de siguranta si securitate, precum evitarea utilizarii ID-urilor de utilizator sau parolelor previzibile sau aparente, schimbarea parolelor dumneavoastra la intervale regulate, asigurarea ca nu ati divulgat parolele altor persoane, si ca nu v-ati dat consimtamantul unei terte parti pentru a avea acces la contul utilizatorului si datele personale.

Care sunt drepturile dumneavoastra in legatura cu datele cu caracter personal

Aveti urmatoarele drepturi cu privire la datele dumneavoastra cu caracter personal pe care le prelucram, sub rezerva conditiilor prevazute in legile aplicabile:

- Dreptul de a solicita accesul la datele dumneavoastra cu caracter personal (cunoscut drept "cerere de acces") si informatii suplimentare despre modul in care va prelucram datele cu caracter personal conform prezentei Note de informare;
- Dreptul de a solicita rectificarea oricaror date cu caracter personal inexacte sau incomplete;
- Dreptul de a solicita stergerea datelor dumneavoastra cu caracter personal sau restrictionarea prelucrării datelor dumneavoastra cu caracter personal;
- Dreptul de a va opune prelucrării de catre noi a datelor dumneavoastra cu caracter personal;
- 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. De obicei nu desfasuram 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 "**Cum sa ne contactati**".

Website-uri si continut ale tertelor parti

Tertele parti, ale caror site-uri le puteti vizita facand click pe un link din Site, pot avea politici de confidentialitate mai putin stricte. Nu avem control asupra acestor politici si va indemnăm sa cititi declaratiile de confidentialitate ale acestor site-uri inainte de a furniza orice date cu caracter personal.

Autoritatile de Supraveghere

Autoritatile de Supraveghere sunt autoritati publice independente care verifica, in baza prerogativelor de investigatie si corective, modul cum se aplica legea privind protectia datelor cu caracter personal. Acestea furnizeaza consiliere de specialitate cu privire la problemele de protectia datelor si gestioneaza reclamatii depuse impotriva incalcarilor legislatiei protectiei datelor.

Pentru Romania, punctul de contact principal pentru intrebari privind protectia datelor, este Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu caracter personal (ANSPDCP): B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, sector 1, Bucuresti, email – anspdcp@dataprotection.ro, tel: +40.318.059.211, +40.318.059.212, adresă web: <https://www.dataprotection.ro/>.

Pentru statele din SEE (Spatiul Economic European) gasiti Autoritatea de Nationala de Supraveghere accesand link-ul : https://edpb.europa.eu/about-edpb/about-edpb/members_ro.

Cum sa ne contactati

Daca aveti intrebari referitoare la modul cum utilizam datele dumneavoastra cu caracter personal sau cu privire la aceasta Nota de informare in general, va rugam sa ne contactati prin intermediul Formularului disponibil pe site-ul nostru www.arctic.ro, sectiunea "Protectia datelor personale" sau accesand link-ul <https://www.arctic.ro/formular-de-contact-date-cu-caracter-personal/>.

Va informam ca Formularul de contact din cadrul acestei sectiuni este dedicat exclusiv comunicarii privind protectia datelor cu caracter personal, si nu pentru alte scopuri.

Modificari ale acestei Note de informare

Putem modifica si actualiza aceasta Nota de informare din cand in cand. Orice modificare va fi afisata pe platforma <https://www.arctic.ro/45zile/>

Aceasta Nota de informare a fost actualizata ultima oara la data de 26.01.2023