

PLATFORMA

ZAHTEV ZA IZJAVLJIVANJE REKLAMACIJE

Ime:

Prezime:

Adresa:

Broj mobilnog telefona:

Adresa za prijem elektronske pošte (e-mail adresa):

Oznaka artikla i veličina (podaci iz računa koji je izdat prilikom kupovine robe):

Opis reklamirane nesaobraznosti:

Datum prijema robe:

Platforma d.o.o. Beograd – Novi Beograd
A: Milutina Milankovica 1a, 11070 Beograd – Novi Beograd
E: office@platforma.biz
W: platforma.biz

PIB: 111958115
MB: 21581399
TR: 170-0030058061000-55 - Unicredit Bank, AD, Beograd
TR: 160-6000000715120-38 - Banca Intesa, AD, Beograd

PLATFORMA

Broj računa koji je izdat prilikom kupovine robe:

Cena kupljenog proizvoda:

Potrošač svojim potpisom potvrđuje:

- **Da je saglasan da mu prodavac izda pisanu ili elektronsku Potvrdu o prijemu reklamacije, i da mu u zakonskom roku od 8 dana dostavi Odluku o izjavljenoj reklamaciji elektronskim putem na njegovu e-mail adresu;**
- **Da je upoznat sa sadržinom Informacije o obradi podataka o ličnosti, koja je data kao sastavni deo ovog Zahteva za izjavljivanje reklamacije;**
- **Da je saglasan da u slučaju opravdane reklamacije rok za ispunjenje zahteva iz reklamacije bude 15 dana od dana prijema reklamacije, u skladu sa Zakonom o zaštiti potrošača;**
- **Da ima pravo da pokrene vansudski postupak rešavanja potrošačkog spora ukoliko mu prodavac ne usvoji izjavljenu reklamaciju;**
- **Da je saglasan da se kao datum podnošenja reklamacije tretira datum kada PLATFORMA D.O.O. Beograd primi preporučenu pošiljku sa robom na adresu: Bulevar Mihajla Pupina br. 10A, lokal 14L (visoko prizemlje), Novi Beograd.**
- **Da je, u slučaju da se ispostavi da je reklamacija opravdana-, njegov zahtev sledeći:**

<input type="checkbox"/>	Otklanjanje nedostatka na proizvodu o trošku prodavca (popravka)
<input type="checkbox"/>	Zamena proizvoda sa nedostatkom za nov ispravan i identičan proizvod
<input type="checkbox"/>	Srazmerno umanjenje cene
<input type="checkbox"/>	Povraćaj plaćene kupoprodajne cene (raskid ugovora o kupoprodaji)

(obavezno označiti jednu od ponuđenih opcija)

Potpis kupca:

Obrazac Zahteva za izjavljivanje reklamacije odštampati, popuniti sve tražene podatke i potpisati. Zahtev zajedno sa reklamiranom robom, računom, kopijom računa ili drugim dokazom o kupovini, dostaviti preporučenom poštom na adresu:

PLATFORMA D.O.O. – Bulevar Mihajla Pupina br. 10A, lokal 14L (visoko prizemlje), Novi Beograd

Platforma d.o.o. Beograd – Novi Beograd
A: Milutina Milankovica 1a, 11070 Beograd – Novi Beograd
E: office@platforma.biz
W: platforma.biz

PIB: 111958115
MB: 21581399
TR: 170-0030058061000-55 - Unicredit Bank, AD, Beograd
TR: 160-6000000715120-38 - Banca Intesa, AD, Beograd

PLATFORMA

INFORMACIJA O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI

u skladu sa odredbom čl.21. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti
("Sl. glasnik RS" br. 87/2018) (dalje: Zakon)

1. PODACI O IDENTITETU RUKOVAOCA

1.1. „PLATFORMA“ d.o.o., Beograd (Novi Beograd), Milutina Milankovića 1a, mat.br. 21581399, PIB 111958115
(dalje: Rukovalac);

2. KONTAKT PODACI RUKOVAOCA

2.1. Adresa sedišta: Beograd (Novi Beograd), Milutina Milankovića 1a, I sprat.

2.2. Adresa za prijem elektronske pošte: office@platforma.biz

3. LICA NA KOJE SE PODACI ODNOSE

3.1. Rukovalac obrađuje podatke fizičkih lica – potrošača koji izjavljuju reklamaciju na robu kupljenu od Rukovaoca (dalje: Potrošači).

4. SVRHA OBRADE PODATAKA O LIČNOSTI

4.1. Podaci se prikupljaju i obrađuju radi izvršenja obaveza koje Rukovalac ima u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti potrošača („Sl. glasnik RS“ br. 88/2021), koje obaveze podrazumevaju:

- prijem reklamacija koje Potrošači ulažu na kupljenu robu;
- sačinjavanje i izdavanje Potvrde o primljenoj reklamaciji;
- zavođenje primljene reklamacije u jedinstvenu evidenciju o primljenim reklamacijama;
- obaveštavanje Potrošača o odluci po primljenoj reklamaciji;
- postupanje po zahtevu Potrošača iz primljene reklamacije ukoliko je reklamacija opravdana ili povrat reklamirane robe Potrošaču ukoliko reklamacija nije opravdana.

5. PRAVNI OSNOV OBRADE PODATAK O LIČNOSTI

5.1. Podaci se prikupljaju i obrađuju u skladu sa odredbom čl.12. st.1. tačka 3. Zakona (obrada koja je neophodna u cilju poštovanja pravnih obaveza rukovaoca), čime se obezbeđuje zakonitost obrade.

6. VRSTA PODATAKA KOJI SE PRIKUPLJAJU I OBRADUJU

6.1. Podaci Potrošača koji su predmet obrade od strane Rukovaoca su:

- ime i prezime;
- adresa prebivališta ili boravišta;
- broj mobilnog telefona;
- adresa za prijem elektronske pošte (e-mail adresa).

7. PODACI O PRIMAOCU PODATAKA O LIČNOSTI

7.1. Podaci Potrošača koji su predmet obrade isključivo koristi Rukovalac i isti neće biti dostavljeni bilo kom trećem licu.

Platforma d.o.o. Beograd – Novi Beograd
A: Milutina Milankovića 1a, 11070 Beograd – Novi Beograd
E: office@platforma.biz
W: platforma.biz

PIB: 111958115
MB: 21581399
TR: 170-0030058061000-55 - Unicredit Bank, AD, Beograd
TR: 160-6000000715120-38 - Banca Intesa, AD, Beograd

PLATFORMA

8. ROK ČUVANJA PODATAKA O LIČNOSTI

8.1. Podaci Potrošača koji su predmet obrade, Rukovalac čuva 2 godine od dana uložene reklamacije, a shodno odredbi člana 55. stava 6. Zakona o zaštiti potrošača.

9. PRAVA LICA NA KOJE SE PODACI ODNOSE

9.1. Lice na koje se podaci odnose (Potrošač) ima pravo da od Rukovaoca zahteva:

- informaciju o tome da li obrađuje njegove podatke o ličnosti kao i pravo na pristup tim podacima;
- da se njegovi netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave;
- da se njegovi podaci o ličnosti izbrišu od strane Rukovaoca i to u sledećim slučajevima:

✓ podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani;

✓ lice na koje se podaci odnose je opozvalo pristanak na osnovu kojeg se obrada vršila, u skladu sa članom 12. stav 1. tačka 1. ili članom 17. stav 2. tačka 1. Zakona, a nema drugog pravnog osnova za obradu;

✓ lice na koje se podaci odnose je podnelo prigovor na obradu u skladu sa:

➤ članom 37. stav 1. Zakona, a nema drugog pravnog osnova za obradu koji preteže nad legitimnim interesom, pravom ili slobodom lica na koje se podaci odnose;

➤ članom 37. stav 2. Zakona;

✓ podaci o ličnosti su nezakonito obrađivani;

✓ podaci o ličnosti moraju biti izbrisani u cilju izvršenja zakonskih obaveza Rukovaoca;

✓ podaci o ličnosti su prikupljeni u vezi sa korišćenjem usluga informacionog društva iz člana

16. stav 1. Zakona.

• da se obrada njegovih podataka o ličnosti ograniči od strane Rukovaoca ako nastupi jedan od sledećih slučajeva:

✓ lice na koje se podaci odnose osporava tačnost podataka o ličnosti, u roku koji omogućava Rukovaocu proveru tačnosti podataka o ličnosti;

✓ obrada je nezakonita, a lice na koje se podaci odnose se protivi brisanju podataka o ličnosti i umesto brisanja zahteva ograničenje upotrebe podataka;

✓ rukovaocu više nisu potrebni podaci o ličnosti za ostvarivanje svrhe obrade, ali ih je lice na koje se podaci odnose zatražilo u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva;

✓ lice na koje se podaci odnose je podnelo prigovor na obradu u skladu sa članom 37. stav 1. Zakona, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane Rukovaoca preteže nad interesima tog lica;

• da podatke o ličnosti koje je prethodno dostavio Rukovaocu primi od njega u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku, kao i pravo da ove podatke prenese drugom rukovaocu bez ometanja od strane Rukovaoca ako su zajedno ispunjeni sledeći uslovi:

✓ obrada je zasnovana na pristanku u skladu sa članom 12. stav 1. tačka 1. ili članom 17. stav 2. tačka 1. Zakona ili na osnovu ugovora, u skladu sa članom 12. stav 1. tačka 2. Zakona;

✓ obrada se vrši automatizovano.

9.2. Lice na koje se podaci odnose ima pravo:

• da u svakom trenutku podnese Rukovaocu prigovor na obradu njegovih podataka o ličnosti ukoliko se obrada vrši u skladu sa članom 12. stav 1. tačka 5. (obrada koja je neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja rukovaoca) i tačka 6. (obrada je neophodna

Platforma d.o.o. Beograd – Novi Beograd
A: Milutina Milankovica 1a, 11070 Beograd – Novi Beograd
E: office@platforma.biz
W: platforma.biz

PIB: 111958115
MB: 21581399
TR: 170-0030058061000-55 - Unicredit Bank, AD, Beograd
TR: 160-6000000715120-38 - Banca Intesa, AD, Beograd

PLATFORMA

u cilju ostvarivanja legitimnih interesa rukovaoca ili treće strane, osim ako su nad tim interesima pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti) Zakona;

- da bude obavješteno od strane rukovaoca, bez nepotrebnog odlaganja, o povredi podataka o ličnosti;
- da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (dalje: Poverenik), ako smatra da je obrada podataka o njegovoj ličnosti izvršena suprotno odredbama Zakona.

10. OBAVEZE RUKOVAOCA

10.1. Rukovalac je dužan da bez odlaganja a najkasnije u roku od 30 dana:

- od dana prijema njegovog zahteva, licu na koje se podaci odnose pruži informacije o postupanju po osnovu zahteva:
 - ✓ za ispravku i dopunu njegovih podataka o ličnosti;
 - ✓ za brisanje njegovih podataka o ličnosti;
 - ✓ za ograničenje obrade njegovih podataka o ličnosti;
 - ✓ za dobijanje informacije o svim primaocima njegovih podataka o ličnosti;
 - ✓ za prenos podataka o ličnosti.
- od dana prijema njegovog prigovora, licu na koje se podaci odnose pruži informacije o postupanju po podnetom prigovoru na obradu njegovih podataka o ličnosti.

10.2. Rukovalac rok od 30 dana za pružanje informacija može produžiti za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva.

10.3. O produženju roka i razlozima za to produženje rukovalac je dužan da obavesti lice na koje se podaci odnose u roku od 30 dana od dana prijema zahteva/prigovora.

10.4. Rukovalac je dužan da obavesti sve primaoce kojima su podaci o ličnosti otkriveni o svakoj ispravci ili brisanju podataka o ličnosti ili ograničenju njihove obrade.

10.5. Rukovalac je dužan da lice na koje se podaci odnose, na njegov zahtev, informiše o svim primaocima njegovih podataka o ličnosti.

10.6. Rukovalac je dužan da preduzme odgovarajuće tehničke, organizacione i kadrovske mere kako bi obezbedio da se obrada vrši u skladu sa Zakonom.

10.7. Rukovalac je dužan da o povredi podataka o ličnosti koja može da proizvede rizik po prava i slobode lica na koje se podaci odnose, obavesti Poverenika bez nepotrebnog odlaganja, ili, ako je to moguće, u roku od 72 časa od saznanja za povredu.

VAŠ REMIKS

Platforma d.o.o. Beograd – Novi Beograd
A: Milutina Milankovica 1a, 11070 Beograd – Novi Beograd
E: office@platforma.biz
W: platforma.biz

PIB: 111958115
MB: 21581399
TR: 170-0030058061000-55 - Unicredit Bank, AD, Beograd
TR: 160-6000000715120-38 - Banca Intesa, AD, Beograd