

INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA, Z KTÓREJ MOGĄ SKORZYSTAĆ KONSUMENCI, W PRZYPADKU SKŁADANIA REKLAMACJI RZECZY, ZAKUPIONYCH W DROGERII INTERNETOWEJ ROSSMANN¹

§1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Postanowienia Instrukcji mają zastosowanie względem Konsumentów i Przedsiębiorców na prawach konsumenta, którzy kupili towar w drogerii Sprzedawcy.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa i Instrukcji, postanowienia bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa mają pierwszeństwo. Przepisy niniejszej Instrukcji nie ograniczają ani nie wyłączają uprawnień określonych m.in. w przepisach ustawy z dnia 30 kwietnia 2014 roku o prawach konsumenta (Dz.U. 2020, poz. 287 z późn. zm.), zwanej dalej [Ustawą](#).
3. Sprzedawca nie ponosi odpowiedzialności za brak zgodności towaru z umową w zakresie w jaki Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta został wyraźnie poinformowany, że konkretna cecha towaru odbiega od wymogów zgodności z umową określonych w art. 43 b) [Ustawy](#) i najpóźniej w chwili zawarcia umowy sprzedaży, wyraźnie i odrębnie zaakceptował brak tej cechy.
4. Sprzedawca wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu niezgodności towaru z umową w stosunku do przedsiębiorców, z wyjątkiem podmiotów, o których mowa w § 2 pkt 1¹.
5. Sprzedawca jest zobowiązany do dostarczenia Konsumentowi i Przedsiębiorcy na prawach konsumenta rzeczy zgodnej z umową. Towar jest zgodny z umową, jeżeli spełnia m.in. kryteria opisane w art. 43 b) [Ustawy](#). Sprzedawca nie świadczy usług posprzedażowych, serwisowych i nie udziela dodatkowych gwarancji na sprzedawane rzeczy.

§2. OBJAŚNIENIE NIEKTÓRYCH POJĘĆ UŻYTYCH W INSTRUKCJI

Użyte w Instrukcji terminy oznaczają:

1. **Konsument** - osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, o której mowa w art. 22¹ K.C;
- 1¹ **Przedsiębiorca na prawach konsumenta** - osoba fizyczna zawierająca umowę bezpośrednio związaną z jej działalnością gospodarczą, gdy z treści tej umowy wynika, że nie posiada ona dla tej osoby charakteru zawodowego, wynikającego w szczególności z przedmiotu wykonywanej przez nią działalności gospodarczej, udostępnionego na podstawie przepisów o Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej.
2. **Sprzedawca** - Rossmann Supermarkety Drogeryjne Polska sp. z o.o. z siedzibą w Łodzi, ul. św. Teresy Od Dzieciątka Jezus 109, 91-222 Łódź, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, dla której akta rejestrowe prowadzi Sąd

¹ Instrukcja dotyczy Produktów kupionych lub wydanych nie wcześniej niż 1 stycznia 2023 r.

Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000048967, NIP 727 001 91 83, REGON 4707550007, BDO 000003093, kapitał zakładowy 26.442.891,61 zł, która oświadcza, że posiada status dużego przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 6 ustawy o przeciwdziałaniu nadmiernym opóźnieniom w transakcjach handlowych z dnia 8 marca 2013, z którym można się kontaktować pod nr tel. +48 42/6139700 (opłata, jak za zwykłe połączenie, wg cennika właściwego operatora), formularz dostępny na stronie www.rossmann.pl/kontakt. Adres do korespondencji w zakresie Reklamacji: **Sekcja Obsługi Reklamacji Rossmann SDP sp. z o.o. ul. św. Teresy 109, 91-222 Łódź.**

3. **Drogeria Internetowa** – działający pod adresem <http://www.rossmann.pl> serwis internetowy, którego właścicielem jest Sprzedawca, umożliwiająca sprzedaż detaliczną za pośrednictwem sieci Internet, zwana dalej zamiennie także Sklepem Internetowym.
4. **Reklamacja** – zgłoszenie pochodzące od Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, kierowane do Sprzedawcy dotyczące braku zgodności z umową towaru kupionego w Drogerii Internetowej. W zgłoszeniu tym Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać naprawy rzeczy albo jej wymiany a w wypadkach wskazanych w bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy lub żądać obniżenia ceny.
5. **Dowód sprzedaży** – to dowód przedstawiony przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta, na potwierdzenie, że dokonał zakupu w Drogerii Internetowej, w szczególności dowodem zakupu może być paragon fiskalny lub faktura Vat.

§3. UPRAWNIENIA PRZYSŁUGUJĄCE W ZWIĄZKU ZE ZŁOŻENIEM REKLAMACJI DOTYCZĄCEJ BRAKU ZGODNOŚCI TOWARU Z UMOWĄ

1. W razie niezgodności Towaru z umową Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może w pierwszej kolejności żądać naprawy lub wymiany Towaru.
2. Jeżeli doprowadzenie Towaru do stanu zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta lub Przedsiębiorcę na prawach konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Rossmann może:
 - a. wymienić Towar, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta żądał naprawy, lub
 - b. naprawić Towar, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta domagał się wymiany.
3. Jeżeli naprawa lub wymiana są niemożliwe, lub wymagałyby nadmiernych kosztów dla Sprzedawcy, Rossmann może odmówić doprowadzenia Towaru do stanu zgodności z umową, a Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może zgłosić żądanie wskazane w ust.6 poniżej. Dla oceny nadmierności kosztów bierze się pod uwagę wszystkie okoliczności sprawy. W Formularzu [Reklamacyjnym](#), z którego Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może skorzystać, Sprzedawca w celu przyspieszenia procedowania w zakresie rozpatrywania reklamacji oraz z uwagi na specyfikę działalności prowadzonej przez Rossmann, umożliwia Konsumentowi lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta wskazanie od razu jakiego sposobu załatwienia reklamacji oczekuje, gdy wymiana lub naprawa nie będą możliwe (ust.6). Z opcji tej Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może skorzystać, lecz nie jest to konieczne.

4. W przypadkach wskazanych w ust. 2 Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta udostępnia Sprzedawcy Towar podlegający naprawie lub wymianie.
5. Sprzedawca naprawia lub wymienia Towar w rozsądnym czasie od chwili, kiedy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta poinformował Sprzedawcę o niezgodności Towaru z umową i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta. Sprzedawca ponosi koszt naprawy lub wymiany Towaru.
6. W razie stwierdzenia niezgodności Towaru z umową, Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może żądać obniżenia cena albo odstąpić od umowy, jeżeli:
 - a) Sprzedawca odmówił doprowadzenia Towaru do zgodności z umową zgodnie z przepisami powyżej;
 - b) Sprzedawca nie doprowadził Towaru do stanu zgodności z umową zgodnie z przepisami powyżej;
 - c) brak zgodności Towaru z umową występuje nadal, mimo że Sprzedawca podjął próbę doprowadzenia Towaru do stanu zgodności z umową;
 - d) brak zgodności Towaru z umową jest na tyle istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo zwrot ceny z powodu odstąpienie od umowy bez uprzedniego skorzystania ze środków ochrony określonych w ust. 1 powyżej;
 - e) z oświadczenia Sprzedawcy lub okoliczności wyraźnie wynika, że nie doprowadzi on Towaru do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta.

§4. SPOSÓB I TERMIN WNOŠZENIA REKLAMACJI

1. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może złożyć Reklamację w przypadku nabycia za pośrednictwem Drogerii Internetowej rzeczy niezgodnej z umową.
2. Sprzedawca odpowiada za brak zgodności towaru z umową istniejący w chwili dostarczenia towaru Konsument lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta i ujawniony w ciągu 2 lat od chwili wydania mu rzeczy, chyba że termin przydatności towaru do użycia jest dłuższy.
3. 1. Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może złożyć Reklamację w następujący sposób:
 - **Złożenie reklamacji w stacjonarnej drogerii Rossmann:**
 - a) Należy udać się do dowolnie wybranej drogerii Rossmann SDP sp. z o.o. na terenie całej Polski.
 - b) Sprzedawca zaleca zabranie ze sobą towaru, którego dotyczy zgłoszenie.
 - c) Należy zgłosić reklamację pracownikowi drogerii i przedstawić dowód dokonania zakupu ww. towaru w Sklepie Internetowym.
 - **Złożenie reklamacji za pośrednictwem poczty lub kuriera:**
 - a) Sprzedawca zaleca przygotowanie paczki z towarem, który Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta uważa za niezgodny z umową.
 - b) Należy dołączyć do niej Reklamację wraz z dowodem zakupu rzeczy, której dotyczy zgłoszenie.

- c) Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta może sporządzić Reklamację na formularzu stanowiącym [załącznik nr 1](#) do niniejszej Instrukcji
- d) Ww. formularz należy wysłać na adres Sprzedawcy:-Sekcja Obsługi Reklamacji
Rossmann SDP sp. z o.o. ul. św. Teresy od Jezusa 109, 91-222 Łódź.

- **Złożenie reklamacji w formie elektronicznej:**

- a) Należy przesłać za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się na stronie <https://www.rossmann.pl/kontakt> zgłoszenie reklamacyjne wybierając pole „Drogeria internetowa” a następnie „Reklamacja produktu”
- b) Sprzedawca zaleca dostarczenie objętego zgłoszeniem reklamacyjnym towaru na adres Sprzedawcy.

§5. USZKODZENIE PRZESYŁKI W TRAKCIE TRANSPORTU

1. Zalecane jest, aby Konsument sprawdził dostarczaną mu za pośrednictwem kuriera przesyłkę z towarem zakupionym w Sklepie Internetowym przy odbiorze, w obecności kuriera. W sytuacji, gdy przesyłka kurierska została uszkodzona podczas transportu, Sprzedawca zaleca, aby Konsument w obecności kuriera spisał protokół szkody i odmówił przyjęcia towaru (tzn. nie kwitował jego odbioru), a następnie skontaktował się niezwłocznie ze Sprzedawcą. Protokół powinien zostać podpisany przez kuriera i przez Konsumenta. Zalecane jest ponadto, aby Konsument zachował jeden egzemplarz protokołu dla siebie.
2. Jeżeli uszkodzenie było niewidoczne i zostało ujawnione już po odbiorze przesyłki, Konsument powinien niezwłocznie (nie później jednak niż w ciągu 7 dni od chwili odbioru paczki) skontaktować się z kurierem i umówić się na przyjazd kuriera w celu spisania protokołu szkody. Do tego czasu zalecane jest niedokonywanie żadnych zmian w wyglądzie paczki (np.: nieusuwanie folii bąbelkowej czy innej formy zabezpieczenia przesyłki).
3. Następnie Konsument może przesłać do Sprzedawcy zgłoszenie reklamacyjne (w dowolnej formie) wraz z protokołem uszkodzenia przesyłki spisanym przez Kuriera.
4. Powyższe nie wyłącza uprawnień Konsumenta wynikających z powszechnie obowiązujących przepisów prawa, w tym art. 556 i następnego Kodeksu Cywilnego lub możliwości zgłoszenia roszczeń bezpośrednio do firmy kurierskiej. W ostatnim przypadku będą miały zastosowanie odpowiednie przepisy ustawy z dnia 15 listopada 1984 roku Prawo Przewozowe lub ustawy z dnia 23 listopada 2012 roku Prawo Pocztowe.

§6. TRYB PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZEZ SPRZEDAWCĘ

1. W przypadku, gdy Konsument lub Przedsiębiorca na prawach konsumenta zażąda:
 - a) wymiany towaru na nowy lub dokonania naprawy,
 - b) albo chce skorzystać z uprawnienia do obniżenia ceny, **określając przy tym kwotę, o którą ta cena ma być obniżona,**Sprzedawca powinien w ciągu **14 dni** przedstawić Konsumentowi swoje stanowisko dotyczące

żądań reklamacyjnych. Bieg terminu do rozpatrzenia reklamacji przez Sprzedawcę rozpoczyna się w dniu wpływu zgłoszenia reklamacyjnego w sposób określony w §4 powyżej.

2. Jeżeli Sprzedawca nie ustosunkuje się ww. terminie do żądania Konsumenta lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta, uznaje się, że Sprzedawca uznał jego roszczenie za zasadne.
3. Wraz ze zgłoszeniem Reklamacji na Konsumentie lub Przedsiębiorcy na prawach konsumenta ciąży obowiązek wykazania, iż zawarł umowę sprzedaży w Sklepie Internetowym, z której wywodzi swoje roszczenia.

§7. INSTYTUCJE, DO KTÓRYCH KONSUMENCI MOGĄ SIĘ ODWOŁAĆ ORAZ UZYSKAĆ ODPOWIEDNIE INFORMACJE LUB PRAKTYCZNĄ POMOC

Każdy Konsument ma możliwość skorzystania z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń – w tym m. in. może zwrócić się do miejskich (powiatowych) rzeczników konsumenta jak również do Federacji Konsumentów.

Szczegółowe informacje w tym zakresie można znaleźć na stronie internetowej http://www.uokik.gov.pl/rzeczniczy_konsumentow.php;
<http://www.federajakonsumentow.org.pl/>

Ponadto, Konsumentem uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej, jak również do zwrócenia się do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego. Szczegółowe informacje w tym zakresie można znaleźć na stronie internetowej <http://spsk.wiih.org.pl/> , jak również na stronach internetowych poszczególnych Wojewódzkich Inspektoratów Inspekcji Handlowych.

Ponadto poradę prawną w zakresie Reklamacji Konsument może uzyskać dzwoniąc poddarmowy numer infolinii konsumenckiej Federacji Konsumentów 800 007 707.

Porad udziela także Federacja Konsumentów w swoich oddziałach w całej Polsce, a w Warszawie Centrum Porad Konsumenckich Stowarzyszenia Konsumentów Polskich.



Adres do korespondencji:
Sekcja Obsługi Reklamacji
ROSSMANN SDP sp. z o.o.
ul. św. Teresy od Dzieciątka Jezus 109
91-222 Łódź

(pieczęć sklepu¹)

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY NR

(wypełnić w 2 egzemplarzach)

Sporządzony w dniu: *
Imię i nazwisko Klienta: *
Telefon kontaktowy do Klienta: *²
Nr i rodzaj dowodu zakupu: * z dnia: *
Rodzaj towaru: EAN:
cena: data produkcji: inne cechy:
Producent:
Czy towar jest reklamowany po raz pierwszy?
Dokładny opis niezgodności towaru z umową:
.....
Data stwierdzenia niezgodności towaru z umową:

Miejsce zakupu *³: ☐ drogeria ☐ drogeria internetowa
nr zamówienia

Żądanie Klienta, co do sposobu załatwienia reklamacji *⁴:

- ☐ nieodpłatna wymiana na nowy
- ☐ obniżenie ceny
(w przypadku żądania obniżenia ceny proszę podać kwotę, o jaką cena ma zostać obniżona)
- ☐ odstąpienie od umowy (zwrot pieniędzy): ⁵
Przy zakupach w drogerii internetowej
Płatność przelewem/kartą/ szybka płatność elektroniczna
☐ Na rachunek bankowy, z którego Klient dokonał uprzednio płatności w Drogerii Internetowej.
Płatność za pobraniem
☐ Na rachunek bankowy nr, prowadzony w banku
☐ Przekaz pocztowy na adres
Przy zakupach w drogerii stacjonarnej
Płatność w kasie tradycyjnej/ samoobsługowej
☐ Zwrot gotówki w sklepie, w którym Klient złożył osobiście reklamację.
☐ Zwrot na kartę płatniczą, z której Klient dokonał płatności.
Płatność bezobsługowa („Rossmann GO”)
☐ Na rachunek bankowy nr, prowadzony w banku
☐ naprawa towaru

Miejsce, do którego ma zostać doręczona decyzja reklamacyjna Sprzedawcy*:

- ☐ adres korespondencyjny Klienta
☐ drogeria, w której została złożona reklamacja (odbior osobisty).

* pola wymagane do złożenia reklamacji

¹ Pieczęć sklepu jest zamieszczana wyłącznie wtedy, kiedy protokół reklamacyjny jest składany przez Klienta osobiście w sklepie.

² Na ten numer telefonu wysłamy SMS z informacją o rozpatrzeniu reklamacji.

³ Proszę wybrać właściwe pole.

⁴ Proszę wybrać właściwe pole. W przypadku zgłoszenia niezgodności po raz pierwszy konsument może wybrać roszczenie naprawy lub wymiany. Konsument może zaznaczyć również inne požądane przez niego sposoby rozpatrzenia reklamacji.

⁵ Proszę wybrać formę zwrotu pieniędzy. Odstąpienie od umowy przez konsumenta nie jest możliwe, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.



☐ adres email Klienta

.....
(data)

.....
(czytelny podpis Klienta)

Potwierdzam odbiór decyzji reklamacyjnej⁶ :

.....
(data)

.....
(czytelny podpis Klienta)

Klauzula informacyjna

Administratorem danych osobowych jest ROSSMANN SUPERMARKETY DROGERYJNE POLSKA SP. Z O.O. z siedzibą w Łodzi (91-222), przy ul. Świętej Teresy od Dzieciątka Jezus 109, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 48967, NIP: 7270019183, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi w XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego

W jaki sposób można skontaktować się z Administratorem?

- listownie: Rossmann SDP Sp. z o.o., ul. Świętej Teresy od Dzieciątka Jezus 109, 91-222 Łódź,
- korzystając z formularza zgłoszeniowego na stronie <https://www.rossmann.pl/kontakt/>,
- kontaktując się z Inspektorem Ochrony Danych: RODO@rossmann.com.pl

Przystępuje Pani/Panu prawo dostępu do danych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, a także prawo ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych, w przypadkach i zakresie określonym w RODO. Ponadto przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi.

Dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia złożonej reklamacji oraz udzielenia odpowiedzi na zgłoszone roszczenie, w tym w odniesieniu do reklamacji przekazanych za pośrednictwem udostępnionych przez Rossmann kanałów komunikacji. Dane będą również przetwarzane w celu zapewnienia kontaktu w toku postępowania reklamacyjnego, w szczególności w zakresie przekazywania informacji o statusie reklamacji oraz decyzji reklamacyjnej, która może zostać doręczona na wskazany adres e-mail, udostępniona do odbioru w drogerii stacjonarnej lub przesłana na wskazany adres korespondencyjny. Ponadto dane osobowe będą przetwarzane w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami związanymi ze zgłoszoną reklamacją.

Obowiązek lub dobrowolność podania danych: Podanie danych jest niezbędne do rozpatrzenia reklamacji oraz do realizacji zadań wynikających z przepisów prawa. Konsekwencją niepodania danych osobowych będzie brak możliwości rozpatrzenia i udzielenia odpowiedzi na zgłoszoną reklamację.

Podstawa prawna przetwarzania danych:

- Art. 6 ust 1 lit b RODO tj. niezbędności przetwarzania danych do wykonania umowy w zakresie gwarancji, w tym do kontaktu oraz do dostarczenia naprawionego lub wymienionego produktu na wskazany adres.
- Art. 6 ust 1 lit. c RODO w zw. z przepisami art. 556 i następnymi kodeksu cywilnego - w przypadku reklamacji produktu lub usługi zakupionej przed dniem 01.01.2023 r. oraz reklamacji składanych w obrocie profesjonalnym tj. niezbędności przetwarzania danych do wykonania przez Administratora obowiązków prawnych wynikających z tytułu rękojmi, w tym obowiązku naprawy, wymiany oraz zwrotu towaru po rozpatrzeniu reklamacji.
- Art. 6 ust 1 lit. c RODO w zw. z przepisami Rozdziału 5 a i 5 b ustawy o prawach konsumenta - w przypadku reklamacji produktu lub usługi zakupionej od dnia 01.01.2023 r. tj. niezbędności przetwarzania danych do wykonania przez Administratora obowiązków prawnych wynikających z odpowiedzialności za zgodność towaru z umową, w tym do kontaktu z konsumentem, przekazania informacji o sposobie jej rozpatrzenia oraz naprawy, wymiany i zwrotu produktu na wskazany adres.
- Art. 6 ust 1 lit f RODO tj. prawnie uzasadniony interes Administratora Danych polegający na umożliwieniu dochodzenia i obrony przed roszczeniami, w tym roszczeniami wynikających z gwarancji, również w sytuacji, gdy Rossmann nie jest gwarantem, a także na monitorowaniu postępowań reklamacyjnych do celów statystycznych, analitycznych i wewnętrznego raportowania.

Administrator może przekazywać Pani/Pana dane następującym kategoriom odbiorców: Dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom świadczącym usługi na rzecz i zlecenie Rossmann SDP Sp. z o.o. oraz podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, wykonującym zadania publiczne. W szczególności dane będą udostępniane:

- ✓ podmiotom będącym dostawcami rozwiązań teleinformatycznych,
- ✓ podmiotom będącym dostawcami usług, technologii lub oprogramowania,
- ✓ Podmiotom świadczącym usługi pocztowe i kurierskie,
- ✓ Podmiotom będącym dostawcami towarów i usług (np. usługi druku albumów i fotografii) świadczonych przez Rossmann na rzecz konsumenta i w obrocie profesjonalnym.

Rossmann SDP Sp. z o.o. nie planuje przekazywać danych osobowych odbiorcom spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego, czyli do państw trzecich.

Okres przechowywania danych: jest uzależniony od celu, w którym dane są przetwarzane. Dane osobowe przetwarzane w związku z realizacją obowiązków wynikających z gwarancji, rękojmi lub odpowiedzialności za zgodność towaru z umową, będą przetwarzane przez czas niezbędny do skutecznego rozpatrzenia i udokumentowania zgłoszonej reklamacji, zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności prawa konsumenckiego.

Dane osobowe przetwarzane w oparciu o prawnie uzasadniony interes Administratora będą przetwarzane przez czas niezbędny do realizacji tego interesu, tj. skutecznego zakończenia zgłoszonej sprawy reklamacyjnej lub do czasu złożenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na tej podstawie, z przyczyn związanych ze szczególną sytuacją. Natomiast w przypadku pojawienia się roszczeń, dane będą przetwarzane do czasu ich przedawnienia.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji: W ramach obsługi procesów reklamacyjnych stosujemy w ograniczonym zakresie zautomatyzowane podejmowanie decyzji, o którym mowa w art. 22 RODO. Automatyzacja dotyczy wyłącznie prostych zgłoszeń, w których system informatyczny weryfikuje spełnienie podstawowych warunków formalnych na podstawie danych dotyczących zamówienia oraz przebiegu reklamacji, wyłącznie w sytuacji, gdy zgłoszenie nie wymaga uzupełnienia informacji ani indywidualnego kontaktu. Jeżeli warunki te są spełnione, reklamacja może zostać automatycznie uznana. Konsekwencją takiego przetwarzania jest wyłącznie przyspieszenie procesu rozpatrzenia reklamacji. Przetwarzanie to nie wywołuje negatywnych skutków prawnych dla osoby, której dane dotyczą, ani w inny podobny sposób istotnie na nią nie wpływa.

⁶ Proszę wypełnić jedynie w razie osobistego odbioru decyzji reklamacyjnej w drogerii, w której została złożona reklamacja.