

**INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA, Z KTÓREJ MOGĄ SKORZYSTAĆ
KONSUMENCI, W PRZYPADKU SKŁADANIA REKLAMACJI
RZECZY, ZAKUPIONYCH W DROGERII INTERNETOWEJ ROSSMANN DO
DNIA 31 GRUDNIA 2022 r. (włącznie)**

1. POSTANOWIENIA WSTĘPNE

1. Postanowienia Instrukcji mają zastosowanie względem Konsumentów.
2. W przypadku rozbieżności pomiędzy treścią bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa i Instrukcji, postanowienia bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa mają pierwszeństwo, chyba że postanowienia Instrukcji rozszerzają odpowiedzialność Sprzedawcy z tytułu rękojmi.
3. Do roszczeń konsumentów związanych z zakupem do dnia 24 grudnia 2014 roku rzeczy w Sklepie Internetowym, stosuje się przepisy ustawy z dnia 27 lipca 2003 roku o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu cywilnego (Dz. U. 2002, nr 141, poz.1176) a przepisy Instrukcji nie mają zastosowania.
4. Sprzedawca jest zobowiązany do dostarczenia Konsumentowi rzeczy wolnej od wad fizycznych i prawnych, dobrej jakości. Sprzedawca nie świadczy usług posprzedażowych, serwisowych i nie udziela dodatkowych gwarancji na sprzedawane rzeczy.
5. Do obowiązków Sprzedawcy należy dostarczenie Konsumentowi rzeczy wolnej od wad.

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; jeżeli w Regulaminie Drogerii lub w Instrukcji nie zaznaczono inaczej, postanowienia Instrukcji stosuje się do osoby fizycznej zawierającej 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 Rejonowy dla Łodzi Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000048967, NIP 727 001 91 83, REGON 4707550007, kapitał zakładowy 26.442.891,61 zł, tel. +48 42/6139700 (opłata, jak za

zwykle połączenie, wg cennika właściwego operatora), formularz kontaktowy dostępny na stronie www.rossmann.pl/kontakt. Adres do korespondencji w zakresie Reklamacji: **Sekcja ds. Reklamacji Rossmann SDP sp. z o.o. ul. św. Teresy 109, 91-222 Łódź.**

3. **Drogeria Internetowa** – działająca pod adresem <http://www.rossmann.pl> platforma internetowa, której właścicielem jest Sprzedawca, umożliwiająca sprzedaż detaliczną za pośrednictwem sieci Internet, zwana dalej zamiennie także Sklepem Internetowym.
4. **Reklamacja** – zgłoszenie Konsumenta, kierowane do Sprzedawcy dotyczące wady fizycznej lub prawnej rzeczy, którą kupił w Drogerii Internetowej. W zgłoszeniu tym Konsument może złożyć oświadczenie o odstąpieniu od umowy, żądać obniżenia ceny lub naprawy rzeczy albo jej wymiany, zgodnie z procedurą opisaną w niniejszej Instrukcji i bezwzględnie obowiązujących przepisach prawa.
5. **Wada fizyczna rzeczy sprzedanej**, zwana dalej zamiennie **Wadą fizyczną** - oznacza, że rzecz sprzedana Konsumentowi jest niezgodna z umową. Ma to miejsce w szczególności gdy:
 - a) rzecz nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia;
 - b) rzecz nie ma właściwości, o których istnieniu Sprzedawca zapewnił Konsument, w tym przedstawiając próbkę lub wzór;
 - c) rzecz została Konsumentowi wydana w stanie niepełnym;
6. **Wada prawna** – to niezgodność rzeczy z umową polegająca na tym, że rzecz sprzedana Konsumentowi stanowi własność osoby trzeciej albo jest obciążona prawem osoby trzeciej lub gdy ograniczenie w korzystaniu lub rozporządzaniu rzeczą wynika z decyzji lub orzeczenia właściwego organu albo w przypadku sprzedaży prawa, okoliczność, że prawo to nie istnieje;
7. **Dowód sprzedaży** – to dowód przedstawiony przez Konsumenta, na potwierdzenie, że dokonał zakupu w Sklepie Internetowym, w szczególności dowodem zakupu może być paragon fiskalny lub faktura Vat.

3. UPRAWNIENIA PRZYSŁUGUJĄCE KONSUMENTOWI W ZWIĄZKU ZE ZŁOŻENIEM REKLAMACJI DOTYCZĄCEJ ZAKUPIONEJ W DROGERII INTERNETOWEJ RZECZY, KTÓRA MA WADY

1. Z zastrzeżeniem treści pkt 2 - pkt 7 poniżej, jeżeli rzecz sprzedana Konsumentowi w Drogerii Internetowej ma wadę, Konsument może :

- I. żądać wymiany towaru na wolny od wad;
- II. albo usunięcia wady towaru (naprawa);
- III. odstąpić od umowy i zażądać zwrotu pieniędzy (z tego uprawnienia Konsument może skorzystać, tylko gdy wada jest istotna).

2. Konsument może odstąpić od umowy lub złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny, chyba że Sprzedawca niezwłocznie i bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta wymieni rzecz wadliwą na wolną od wad albo wadę usunie. Ograniczenie to nie ma zastosowania, jeżeli rzecz była już wymieniana lub naprawiana przez Sprzedawcę albo Sprzedawca nie uczynił zadość obowiązkowi wymiany rzeczy na wolną od wad lub usunięcia wady.
3. Konsument może zamiast zaproponowanego przez Sprzedawcę:
 - i. usunięcia wady, żądać wymiany rzeczy na wolną od wad albo
 - ii. zamiast wymiany rzeczy, żądać usunięcia wady, chyba że doprowadzenie rzeczy do zgodności z umową w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo wymagałoby nadmiernych kosztów w porównaniu ze sposobem proponowanym przez Sprzedawcę.
4. Przy ocenie nadmierności kosztów uwzględnia się wartość rzeczy wolnej od wad, rodzaj i znaczenie stwierdzonej wady, a także bierze się pod uwagę niedogodności, na jakie narażałby Konsumenta inny sposób zaspokojenia jego roszczeń.
5. Obniżona cena powinna pozostawać w takiej proporcji do ceny wynikającej z umowy, w jakiej wartość rzeczy z wadą pozostaje do wartości rzeczy bez wady.
6. Sprzedawca jest zobowiązany wymienić rzecz wadliwą na wolną od wad lub usunąć wadę w rozsądnym czasie, bez nadmiernych niedogodności dla Konsumenta.
7. Sprzedawca może odmówić uczynienia zadość żądaniu Konsumenta, jeżeli doprowadzenie do zgodności z umową rzeczy wadliwej w sposób wybrany przez Konsumenta jest niemożliwe albo w porównaniu z drugim możliwym sposobem doprowadzenia do zgodności z umową wymagałoby nadmiernych kosztów.

4. SPOSÓB I TERMIN WNOSZENIA REKLAMACJI

1. Konsument może złożyć Reklamację w przypadku nabycia za pośrednictwem Drogerii Internetowej rzeczy wadliwych.
2. Konsument może złożyć Reklamację, jeżeli wada zostanie stwierdzona przed upływem 2 lat, od chwili wydania mu rzeczy, przy czym:
 - a) jeżeli Konsument stwierdzi wadliwość rzeczy sprzedanej, przed upływem roku od dnia jej wydania, przyjmuje się, że wada istniała w chwili, w której Konsument nabył towar. W takim przypadku Konsument powinien zawiadomić Sprzedawcę o wadzie, nie później niż przed upływem 2 lat od chwili wydania mu rzeczy sprzedanej tj. do końca czasu trwania rękojmi;
 - b) jeżeli Konsument stwierdzi wadliwość rzeczy sprzedanej, po upływie roku od dnia jej wydania, wówczas to on ma obowiązek wykazać, że wada istniała w chwili, w której nabył towar. W takim przypadku Konsument powinien zawiadomić Sprzedawcę o wadzie, nie później niż przed upływem kolejnych 12 miesięcy od chwili stwierdzenia wady.

- c) w przypadku rzeczy, których termin przydatności do użycia kończy się po upływie 2 letniego terminu, o którym mowa w pkt 2 powyżej, termin do zgłoszenia reklamacji ulega wydłużeniu, aż do końca terminu przydatności produktu do użycia, wskazanego przez Sprzedawcę lub producenta.

3. Konsument może zgłosić reklamację, w szczególności korzystając z jednego ze wskazanych poniżej sposobów:

- **Aby złożyć reklamację w sklepie Rossmann SDP sp. z o.o., Konsument powinien:**

- a) Udać się do dowolnie wybranej drogerii Rossmann SDP sp. z o.o. na terenie całej Polski.
- b) Zabrać ze sobą towar, który uważa za wadliwy.
- c) Zgłosić u pracownika drogerii Reklamację i przedstawić dowód dokonania zakupu ww. towaru w Sklepie Internetowym.

- **Aby złożyć reklamację za pośrednictwem poczty lub kuriera, Konsument powinien:**

- a) Przygotować paczkę z towarem, który uważa za wadliwy.
- b) Dołączyć do niej Reklamację wraz z dowodem zakupu rzeczy, której dotyczy zgłoszenie.
- c) Paczkę wraz z objętym zgłoszeniem towarem oraz zgłoszeniem reklamacyjnym, które Konsument może sporządzić na formularzu stanowiącym **załącznik nr 1** do niniejszej Instrukcji a także dowodem zakupu odesłać na adres Sprzedawcy: Sekcja ds. Reklamacji Rossmann SDP sp. z o.o. ul. św. Teresy od Jezus 109, 91-222 Łódź.

- **Aby złożyć reklamację w formie elektronicznej Konsument powinien:**

- a) przesłać za pośrednictwem formularza elektronicznego zgłoszenie reklamacyjne, które Konsument może sporządzić na formularzu stanowiącym **załącznik nr 1** do niniejszej Instrukcji wraz z dowodem zakupu reklamowanej rzeczy przez formularz kontaktowy dostępny na stronie www.rossmann.pl/kontakt. Prosimy zatytułuj wiadomość „Reklamacja produktu.”
- b) dostarczyć objęty zgłoszeniem reklamacyjnym towar na adres Sprzedawcy.

5. TREŚĆ I FORMA ZGŁOSZENIA REKLAMACYJNEGO

1. Konsument może zgłosić Reklamację poprzez wypełnienie stanowiącego **załącznik nr**

1 do niniejszej Instrukcji formularza reklamacyjnego, który jest dostępny także na stronie internetowej

<http://www.rossmann.pl/Portals/0/dokumenty/FormularzReklamacyjny.pdf>

2. Konsument może także sam przygotować zgłoszenie reklamacyjne zawierające następujące informacje:
 - i. imię i nazwisko Konsumenta,
 - ii. adres do korespondencji lub w przypadku odmowy jego wskazania, sposób w jaki Sprzedawca może przekazać Konsumentowi swoje stanowisko w zakresie zgłoszenia reklamacyjnego,
 - iii. opis wady rzeczy,
 - iv. data zakupu reklamowanej rzeczy,
 - v. data stwierdzenia przez Konsumenta wady,
 - vi. wskazanie jednego z roszczeń przysługujących Konsumentowi zgodnie z pkt 3 Instrukcji, tj. naprawa lub wymiana albo obniżenie ceny lub oświadczenie o odstąpieniu od umowy.
3. W zgłoszeniu reklamacyjnym Konsument może podać ponadto inne dane, w tym dane osobowe takie jak nr telefonu kontaktowego, adres e-mail, pod którym Sprzedawca może skontaktować się z Konsumentem oraz nr zamówienia, w ramach którego nabył objęty zgłoszeniem reklamacyjnym towar.
4. W przypadku odstąpienia od umowy, Sprzedawca dokona zwrotu płatności przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego wcześniej użył Konsument, chyba że Konsument wyraźnie zgodzi się na inny zaproponowany przez Sprzedawcę sposób zwrotu, który nie wiąże się dla niego z żadnymi kosztami.

6. **ŻĄDANIE OBNIŻENIA CENY**

W przypadku skorzystania przez Konsumenta z uprawnienia do żądania obniżenia ceny, zalecane jest, aby Konsument w zgłoszeniu reklamacyjnym określił kwotę o jaką, jego zdaniem, cena z powodu wady, powinna zostać obniżona. Kwota ta powinna być określona cyfrowo lub też powinno się wskazać ją ułankowo lub procentowo określić stopień, o jaki, według Konsumenta cena powinna zostać obniżona.

7. **ZWROT KOSZTÓW DOSTARCZENIA WADLIWEGO TOWARU PRZEZ SPRZEDAWCĘ**

1. Występując ze stosownym żądaniem, o którym mowa w pkt 3 niniejszej Instrukcji, Konsument powinien **dostarczyć** towar, który uważa za wadliwy Sprzedawcy, celem umożliwienia mu **zbadaania** rzeczy i zajęcia stanowiska, co do zasadności żądania.

2. W przypadku gdy ze względu na rodzaj rzeczy lub zamontowanie, dostarczenie jej przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, wystarczające jest **udostępnienie** rzeczy przez Konsumenta Sprzedawcy w miejscu, w którym się ona znajduje, celem umożliwienia oceny przez Sprzedawcę, czy rzecz dotknięta jest wadą.

3. Wraz ze zgłoszeniem Reklamacji na Konsumentie ciąży obowiązek wykazania, iż **zawarł umowę** sprzedaży w Sklepie Internetowym, z której wywodzi swoje roszczenia.

4. W przypadku, gdy Konsument, który wykonuje swoje uprawnienia z tytułu rękojmi odstąpi od umowy lub żąda wymiany rzeczy wadliwej na rzecz wolną od wad i dostarczy do Sprzedawcy wadliwą rzecz, Sprzedawca jest zobowiązany **zwrócić Konsumentowi koszty** dostarczenia rzeczy do siedziby Sprzedawcy lub do sklepu.

5. W przypadku stwierdzenia wady rzeczy i zgłoszenia przez Konsumenta żądania jej naprawy lub wymiany, związane z tym koszty ponosi Sprzedawca. W szczególności obejmuje to koszty demontażu i dostarczenia rzeczy, robocizny, materiałów oraz ponownego zamontowania i uruchomienia.

6. W przypadku żądania przez Konsumenta naprawy lub wymiany rzeczy wadliwej, która została przez Konsumenta zamontowana, Konsument może żądać od Sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania rzeczy po dokonaniu naprawy lub wymiany.

7. W razie niewykonania przez Sprzedawcę obowiązku, o którym mowa w pkt 6 powyżej, Konsument jest uprawniony do dokonania tych czynności na koszt i niebezpieczeństwo Sprzedawcy.

8. Sprzedawca może jednak odmówić demontażu i ponownego zamontowania, jeżeli koszty tych czynności przewyższają cenę rzeczy sprzedanej.

9. Żądając od Sprzedawcy demontażu i ponownego zamontowania rzeczy, Konsument jest zobowiązany ponieść część związanych z tym wydatków, w zakresie w jakim koszty ww. czynności przewyższają cenę rzeczy sprzedanej albo może żądać od Sprzedawcy zapłaty części kosztów demontażu i ponownego zamontowania, do wysokości ceny rzeczy sprzedanej.

8. 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 nie dokonywanie żadnych zmian w wyglądzie paczki (np.: nie usuwanie 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 art. 556 i następne K.C. oraz 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.

9. TRYB PRZYJMOWANIA I ROZPATRYWANIA REKLAMACJI PRZEZ SPREDAWCĘ

1. W przypadku, gdy Konsument 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 pkt 4.3 powyżej.
2. Jeżeli Sprzedawca nie ustosunkuje się ww. terminie do żądania Konsumenta, uznaje się, że Sprzedawca uznał jego roszczenie za zasadne.
3. Występując ze stosownym żądaniem, o którym mowa w pkt 3 niniejszej Instrukcji , Konsument powinien dostarczyć towar, który uważa za wadliwy Sprzedawcy, celem umożliwienia mu zbadania rzeczy i zajęcia stanowiska, co do zasadności żądania.
4. W przypadku gdy ze względu na rodzaj rzeczy lub zamontowanie, dostarczenie jej przez Konsumenta byłoby nadmiernie utrudnione, wystarczające jest udostępnienie rzeczy przez Konsumenta Sprzedawcy w miejscu, w którym się ona znajduje, celem umożliwienia oceny Sprzedawcy, czy rzecz dotknięta jest wadą.
5. Wraz ze zgłoszeniem Reklamacji na Konsumentcie ciąży obowiązek wykazania, iż zawarł umowę sprzedaży w Sklepie Internetowym, z której wywodzi swoje roszczenia.
6. Sprzedawca nie odpowiada za wady rzeczy sprzedanej jeżeli:
 - a) Konsument, w chwili zakupu wiedział o wadach tej rzeczy,
 - b) Sprzedawca nie znał ani oceniając rozsądnie, nie mógł znać zapewnień publicznych producenta (lub jego przedstawiciela, osoby, która wprowadza rzecz do obrotu w zakresie swojej działalności gospodarczej, oraz osoby, która przez umieszczenie na rzeczy sprzedanej swojej nazwy, znaku towarowego lub innego oznaczenia odróżniającego przedstawia się jako producent) dotyczących właściwości rzeczy sprzedanej, albo jeśli te zapewnienia nie mogły mieć wpływu na decyzję Konsumenta o zawarciu umowy sprzedaży, albo jeśli treść zapewnień została sprostowana przed zawarciem umowy sprzedaży.

10. 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/rzecznicy_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 pod darmowy 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.

Załącznik nr 1 – Wzór protokołu reklamacyjny



Adres do korespondencji:
Serwis Reklamacyjny
ROSSMANN SDP sp. z o.o.
ul. św. Teresy 109
91-222 Łódź

(pieczęć sklepu¹)

**WZÓR FORMULARZA
PROTOKOŁU REKLAMACYJNEGO**
(wypełnić w 2 egzemplarzach)

Sporządzony w dniu: *
Imię i nazwisko Konsumenta: *
Telefon kontaktowy do Konsumenta:
Nr i rodzaj dowodu zakupu: * z dnia: *
Rodzaj towaru: EAN:
cena: data produkcji: inne cechy:
Producent:
Dokładny opis wad produktu:
Data stwierdzenia wady:

Miejsce zakupu²: ☐ drogeria ☐ drogeria internetowa
nr zamówienia

Żądanie Konsumenta, co do sposobu załatwienia reklamacji³:

☐ 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)⁴

- ☐ Na rachunek bankowy, z którego Konsument dokonał uprzednio płatności w Drogerii Internetowej.
☐ Na rachunek bankowy nr, prowadzony w banku,
w przypadku gdy Konsument wybrał w Drogerii Internetowej opcję płatności za pobraniem.
☐ Przekaz pocztowy na adres wskazany powyżej, w przypadku gdy Konsument wybrał w Drogerii Internetowej opcję płatności za pobraniem.
☐ Zwrot gotówki w sklepie, w którym Konsument złożył osobiście reklamację⁵.
☐ Przelew na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność za pomocą karty płatniczej.

☐ naprawa towaru

*** pola wymagane do złożenia reklamacji**

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

² Proszę wybrać właściwe pole.

³ Proszę wybrać właściwe pole.

⁴ Proszę wybrać wybraną formę zwrotu pieniędzy.

⁵ Tylko w przypadku reklamacji towaru zakupionego w drogerii.



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

☐ adres Konsumenta⁶

.....

☐ drogeria, w której została złożona reklamacja (odbior osobisty).

Informujemy, iż administratorem Pani/Pana danych osobowych jest ROSSMANN SDP SP. Z O.O. z siedzibą w Łodzi (91-222), przy ul. Świętej Teresy od Dzieciątka Jezus 109, wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS nr 48967, NIP: 7270019183, REGON: 470755007, o kapitale zakładowym w wysokości 26 442 891,61 zł, której akta rejestrowe prowadzi Sąd Rejonowy dla Łodzi – Śródmieścia w Łodzi w XX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Informujemy, że dobrowolnie podana przez Panią/Pana dane osobowe są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit c) i f) RODO w celach związanych z przysługującymi Pani/Panu uprawnieniami wynikającymi z powszechnie obowiązujących przepisów prawa lub w odpowiedzi na zgłoszenie i mogą być przekazane do podmiotów trzecich z uwagi na realizowany przez administratora prawnie usprawiedliwiony interes, polegający na wyjaśnianiu reklamacji. Jednocześnie informujemy, że przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do danych, ich poprawiania, żądania ich usunięcia, prawo ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych, wniesienia sprzeciwu co do przetwarzania danych osobowych i prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, jeżeli dane są przetwarzane niezgodnie z wymogami prawnymi. Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane do czasu wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa. Administrator nie przekazuje Pani/Pana danych osobowych do państw trzecich.

.....
(data)

.....
(czytelny podpis Konsumenta)

Potwierdzam odbiór decyzji reklamacyjnej⁷:

.....
(data)

.....
(czytelny podpis Konsumenta)

⁶ Proszę podać, jeśli adres nie został wskazany powyżej lub jest inny.

⁷ Proszę wypełnić jedynie w razie osobistego odbioru decyzji reklamacyjnej w drogerii, w której została złożona reklamacja.