

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

(pieczęć sklepu<sup>1</sup>)

## PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY NR .....

(wypełnić w 2 egzemplarzach)

**Sporządzony w dniu:\*** .....

**Imię i nazwisko Klienta: \*** .....

**Telefon kontaktowy do Klienta: \*<sup>2</sup>** .....

**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**<sup>\*3</sup>: ☐ drogeria ☐ drogeria internetowa .....  
nr zamówienia

**Żądanie Klienta, co do sposobu załatwienia reklamacji**<sup>\*4</sup>:

☐ 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): <sup>5</sup>

**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**<sup>\*</sup>:

☐ adres korespondencyjny Klienta

.....

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

**\* pola wymagane do złożenia reklamacji**

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

<sup>2</sup> Na ten numer telefonu wysłamy SMS z informacją o rozpatrzeniu reklamacji.

<sup>3</sup> Proszę wybrać właściwe pole.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> 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 reklamacyjnej<sup>6</sup> :

.....  
(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](mailto: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 przestana 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. niezbędność 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.

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