



Adres do korespondencji:

Sekcja ds. Reklamacji

ROSSMANN SDP sp. z o.o.

ul. św. Teresy od Dzieciątka Jezus 109

91-222 Łódź

(pieczęć sklepu¹)

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY NR

(dla towarów zakupionych lub wydanych po 31.12.2022)

(wypełnić w 2 egzemplarzach)

Sporządzony w dniu:*

Imię i nazwisko Klienta: *

Telefon kontaktowy do Klienta:

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*²: ☐ drogeria ☐ drogeria internetowa
nr zamówienia

Żądanie Klienta, co do sposobu załatwienia reklamacji*³:

☐ 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

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

* pola wymagane do złożenia reklamacji

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

² Proszę wybrać właściwe pole.

³ 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.

⁴ Proszę wybrać formę zwrotu pieniędzy. Odstąpienie od umowy przez konsumenta nie jest możliwe, gdy niezgodność towaru z umową jest nieistotna.



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

☐ adres korespondencyjny Klienta

.....

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

.....

(data)

.....

(czytelny podpis Klienta)

Potwierdzam odbiór decyzji reklamacyjnej⁵ :

.....

(data)

.....

(czytelny podpis Klienta)

Klauzula informacyjna dla klientów składających reklamacje

Administratorem Pani/Pana 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 może Pani/Pan 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

Przysługuje 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.

Pani/Pana dane będą przetwarzane w celu rozpatrzenia złożonej reklamacji i udzielenia odpowiedzi na wniesione roszczenie oraz ewentualnej obrony przed nimi.

Czy podanie przez Panią/Pana danych osobowych jest obowiązkowe? 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.

Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych są: art. 6 ust 1 lit b Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27.04.2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (dalej: RODO) tj. niezbędności przetwarzania danych do wykonania umowy w zakresie gwarancji. W przypadku reklamacji konsumenta produktu lub usługi zakupionej przed dniem 1 stycznia 2023 roku oraz reklamacji składanych w obrocie profesjonalnym podstawą prawną przetwarzania danych jest art. 6 ust 1 lit. c RODO w zw. z przepisami art. 556 i następnego kodeksu cywilnego tj. niezbędności przetwarzania danych do wykonania przez Administratora obowiązków prawnych, a wynikających z tytułu rękojmi. Natomiast w przypadku reklamacji konsumenta produktu lub usługi zakupionej od dnia 1 stycznia 2023 roku podstawą prawną danych jest art. 6 ust 1 lit. c RODO w zw. z przepisami Rozdziału 5 a i 5 b ustawy o prawach konsumenta tj. niezbędność przetwarzania danych do wykonania przez Administratora obowiązków prawnych wynikających z przeniesienia własności towaru na konsumenta.

Art. 6 ust 1 lit f RODO tj. prawnie uzasadnionego interesu Administratora Danych polegającego na umożliwieniu dochodzenia i obrony przed roszczeniami, w tym wynikających z gwarancji, w sytuacji gdy Rossmann nie jest gwarantem, oraz monitorowania postępowań reklamacyjnych do celów statystycznych, analitycznych i wewnętrznego raportowania. W zakresie, w jakim dane są przetwarzane na podstawie uzasadnionego interesu Administratora, przysługuje **prawo do sprzeciwu** wobec przetwarzania danych osobowych z przyczyn związanych z Pani/Pana szczególną sytuacją.

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 Pani/Pana danych osobowych: dane osobowe będą przetwarzane przez czas niezbędny do skutecznego wyjaśnienia zgłoszonej reklamacji, w oparciu o obowiązujące przepisy prawa, w szczególności konsumenckiego, a po tym okresie w celach archiwizacyjnych i dochodzenia oraz obrony przed roszczeniami, na podstawie prawnie uzasadnionych interesów Rossmann jednakże nie dłużej niż do czasu przedawnienia roszczeń.

Dane osobowe nie podlegają zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.

⁵ Proszę wypełnić jedynie w razie osobistego odbioru decyzji reklamacyjnej w drogerii, w której została złożona reklamacja.