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 POJ ĘĆ 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. 22^{1} 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

zwykłe połączenie, wg cennika właściwego operatora), e-mail: obsluga_klienta@rossmann.com.pl. Adres do korespondencji w zakresie Reklamacji: **Serwis Reklamacyjny 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 niezupełnym;
6. **Wada prawna –** to niezgodność rzeczy z umową polegającą 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 wymienia 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: Rossmann SDP sp. z o.o. ul. św. Teresy od Jezus 111, 91-222 Łódź.

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

a) przesłać za pośrednictwem poczty elektronicznej zgłoszenie reklamacyjne, które Konsument może sporządzić na formularzu stanowiącym **załącznik nr 1** do niniejszej Instrukcji wraz z dowodem zakupu reklamowanej rzeczy na adres e-mail obsluga_klienta@rossmann.com.pl; 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 mo że 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 ułamkowo 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 **zbadania** 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 którymi się ona znajduje, celem umożliwienia oceny przez Sprzedawcę, czy rzecz dotknięta jest wadą.

3. Wraz ze zgłoszeniem Reklamacji na Konsumencie 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 umówi ć 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 okre ślony 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 którymi się ona znajduje, celem umożliwienia oceny Sprzedawcy, czy rzecz dotknięta jest wadą.
5. Wraz ze zgłoszeniem Reklamacji na Konsumencie 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 zna ć 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 zwróci ć się do miejskich (powiatowych) rzeczników konsumenta jak równie ż do Federacji Konsumentów. Szczegółowe informacje w tym zakresie można znaleźć na stronie internetowej http://www.uokik.gov.pl/rzecznicy_konsumentow.php ; http://www.federacjakonsumentow.org.pl/

Ponadto, Konsumentem uprawniony jest do zwrócenia się do stałego polubownego sądu konsumenckiego działającego przy Inspekcji Handlowej, jak równie ż do zwrócenia si ę 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 od Dzieciątka Jezus 109
91-222 Łódź

(pieczątka sklepu[1])

PROTOKÓŁ REKLAMACYJNY NR ……

(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:..... .....
Dokładny opis wad produktu: ....
....

Data stwierdzenia wady:..... .....

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.

☐ Przelew na rachunek bankowy, z którego została dokonana płatność za pomocą karty płatniczej.

Płatność bezobsługowa („Rossmann GO")

☐ Na rachunek bankowy nr ……, prowadzony w banku ……

*** pola wymagane do złożenia reklamacji**

[1] Pieczątka 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.
[4] Proszę wybrać formę zwrotu pieniędzy.

☐ **naprawa towaru**

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

☐ **adres korespondencyjny Klienta**

.....

☐ **adres e-mail Klienta**

.....

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

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 następne kodeksu cywilnego tj. niezbędności przetwarzania danych do wykonania przez Administratora obowiązków prawnych, a wynikających z tytuły 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 Rossman 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 przepisu 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.

..... ……..…….....
(data) (czytelny podpis Klienta)

Potwierdzam odbiór decyzji reklamacyjnej[1] :

..... …….
(data) (czytelny podpis Klienta)

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