



ZGŁOSZENIE REKLAMACYJNE

1. DANE KLIENTA (wypełnia Klient)

Imię i Nazwisko _____

Kod Pocztowy _____ Miejscowość _____

Telefon _____ Data wypełnienia reklamacji _____

2. INFORMACJE O PRZEDMIOCIE REKLAMACJI (wypełnia Klient)

Produkt _____

Numer/model _____

Data i miejsce zakupu _____ Nr dokumentu zakupu** _____

**) numer faktury VAT lub paragonu fiskalnego.

OPIS WADY/PRZYCZYNA REKLAMACJI (wypełnia Klient)

3. DZIAŁANIA NAPRAWCZE/ŻĄDANIE REKLAMUJĄCEGO (wypełnia Klient)

Zgodnie z art. 8 ust.1 Ustawy z dnia 27 lipca 2007 r. o szczególnych warunkach sprzedaży konsumenckiej oraz o zmianie Kodeksu Cywilnego (Dz. U. Nr 141,poz.1176) wybór żądania należy do reklamującego.

*możliwe tylko gdy:

- naprawa lub wymiana są niemożliwe lub wymagają nadmiernych kosztów,
- sprzedawca nie wymienił rzeczy na nową albo rzeczy nie naprawił w odpowiednim czasie
- wymiana lub naprawa narażałaby reklamującego na znaczne niedogodności.

(___) nieodpłatna naprawa

(___) wymiana na nowy

(___) zwrot zapłaconej ceny *

(___) obniżenie zapłaconej ceny*



4. Dane do przelewu _____
nr rachunku: _____

5. Proszę mnie powiadomić o wyniku rozpatrzenia reklamacji w następujący sposób (np. sms lub e-mail): _____

W przypadku podania tylko imienia i nazwiska lub telefonu w dokumencie reklamacyjnym, osoba reklamująca towar oświadcza, że pismo z odpowiedzią na reklamację odbierze osobiście ze sklepu.

6. Potwierdzam, iż zapoznałem się z klauzulą informacyjną RODO, która stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego formularza.

data, czytelny podpis

Potwierdzam odbiór zgłoszenia: _____
Data, czytelny podpis osoby przyjmującej reklamację

Potwierdzam odbiór zareklamowanego towaru: _____
Data, czytelny podpis osoby przyjmującej reklamację

Ogólne warunki składania i uznania reklamacji KLIENTA

1. Reklamacja winna być złożona na piśmie i wysłana/dostarczona na adres siedziby Sprzedawcy, towar w oryginalnym fabrycznym opakowaniu wraz z poprawnie wypełnionym formularzem reklamacji i dowodem zakupu (paragon fiskalny lub faktura VAT). Towar powinien być czysty i odpowiednio zabezpieczony przed uszkodzeniem w trakcie transportu (towar uszkodzony podczas przesyłki nie będzie podlegał naprawie lub wymianie w ramach gwarancji). Towar jest dostarczany do i odbierany z siedziby Sprzedającego na koszt Kupującego.

2. Reklamacja obejmuje wyłącznie wady powstałe z przyczyn tkwiących w zakupionym towarze, pod warunkiem przestrzegania przez klienta prawidłowych zasad użytkowania towaru, określonych w zaleceniach producenta na np. na metce czy dołączonej instrukcji.

3. Sprzedający zobowiązuje się do rozpatrzenia reklamacji w ciągu 14 dni roboczych od dnia jej zgłoszenia oraz poinformowania Kupującego o wyniku rozpatrzenia reklamacji.

Niespełnienie powyższych warunków będzie skutkowało odrzuceniem reklamacji.

4. Adnotacje Sprzedawcy – decyzja dotycząca reklamacji.

Data otrzymania reklamacji _____

Osoba rozpatrująca reklamację _____

Data rozpatrzenia reklamacji _____

(Pieczętka i Podpis Sprzedawcy)



ODPOWIEDŹ NA REKLAMACJĘ

Numer: _____ Data: _____

Opinia i decyzja osoby rozpatrującej reklamację:

- a. reklamacja zasadna*
- b. reklamacja niezasadna*
- c. reklamacja częściowo zasadna*

*[*niepotrzebne skreślić]*

UZASADNIENIE

Podpis pracownika

13. Otrzymałem (w przypadku gdy reklamacja jest zasadna):

a. towar naprawiony* b. towar wymieniony* c. zwrot gotówki w kwocie _____*

*[*niepotrzebne skreślić]*

data i podpis klienta reklamującego towar



KLAUZULA INFORMACYJNA RODO

1. Zgodnie z art. 13 ust. 1 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 27 kwietnia 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 (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) – dalej: „RODO”, informujemy, że administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Raptor Sp. z o.o., ul. J. Piłsudskiego 11 lok.211, 05-510 Konstancin-Jeziorna, adres e-mail: biuro@salonkonskiswiat.pl
2. Dane osobowe pozyskane w związku z zawarciem z Panią/Panem umowy będą przetwarzane w następujących celach: (1) związanych z realizacją zawartej z Panią/Panem umowy, (2) związanych z dochodzeniem ewentualnych roszczeń, odszkodowań.
3. Podstawą prawną przetwarzania Pani/Pana danych jest: (1) niezbędność do wykonania umowy lub do podjęcia działań na Pani/Pana żądanie przed zawarciem umowy (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), (2) konieczność wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).
4. Podanie danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do zawarcia i realizacji umowy.
5. Pozyskane od Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane: (1) podmiotom przetwarzającym je na nasze zlecenie oraz (2) organom lub podmiotom publicznym uprawnionym do uzyskania danych na podstawie obowiązujących przepisów prawa, np. sądom, organom ścigania lub instytucjom państwowym, gdy wystąpią z żądaniem, w oparciu o stosowną podstawę prawną. W szczególności odbiorcami danych osobowych będą: podmioty zewnętrzne dostarczające i wspierające systemy teleinformatyczne Administratora, świadczące usługi związane z bieżącą działalnością Administratora – na mocy stosownych umów powierzenia przetwarzania danych osobowych oraz przy zapewnieniu stosowania przez ww. podmioty adekwatnych środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę danych.
6. Pani/Pana dane nie będą przekazane do państw trzecich.
7. Okres przetwarzania Pani/Pana danych osobowych jest uzależniony od celu w jakim dane są przetwarzane. Okres, przez który Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane jest obliczany w oparciu o następujące kryteria: (1) czasu obowiązywania umowy, (2) przepisy prawa, które mogą nas obligować do przetwarzania danych przez określony czas, (3) okres, który jest niezbędny do obrony naszych interesów.
8. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, w zakresie wynikającym z przepisów prawa, przysługuje prawo dostępu do swoich danych oraz ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
9. Każdej osobie, której dane są przetwarzane, przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).