



FORMULARZ REKLAMACYJNY NR.....sporządzony w dniu.....

Imię i nazwisko zgłaszającego reklamację.....

Adres.....

Adres e-mail.....Telefon.....

Towar.....Ilość.....

Rozmiar.....Kolor..... Kod PLU/Kod EAN.....

Data nabycia towaru.....Numer dowodu sprzedaży.....

Data ujawnienia niezgodności towaru z umową.....kiedy i w jakich okolicznościach stwierdzono niezgodność

Dokładne określenie niezgodności towaru z umową

Składam (właściwie zaznaczyć):

żądanie naprawy towaru

żądanie wymiany na nowy produkt

oświadczenie o obniżeniu ceny o

oświadczenie o odstąpieniu od umowy

zgadzam się na otrzymanie decyzji sprzedawcy na podany w zgłoszeniu numer telefonu lub adres e-mail

zgadzam się na odebranie decyzji sprzedawcy w inny, indywidualnie ustalony sposób.....

(wypełnia sprzedawca) Zgłoszenie przyjęto dnia..... i poinformowano klienta, że otrzyma informację o ustosunkowaniu się sprzedawcy do zgłoszenia (decyzji sprzedawcy) w ciągu 14 dni, tj. do dnia.....

Towar przyjęto do depozytu dnia.....

.....
podpis sprzedawcy

.....
podpis zgłaszającego reklamację

reklamacja została rozpatrzona pozytywnie

reklamacja została rozpatrzona negatywnie

Decyzja/Opinia pracownika:.....



Klient został powiadomiony o rozpatrzeniu reklamacji dnia..... drogą (mail, telefon, poczta)..... Podpis osoby powiadamiającej.....

Zakończenie procesu reklamacyjnego odbyło się w dniu.....

Dokonano:

- zwrotu towaru z depozytu / w przypadku decyzji negatywnej/
- odbioru gotówki w kwocie zł.....
- wydania nowego produktu /w przypadku wymiany/

.....

podpis sprzedawcy

.....

podpis zgłaszającego reklamację

.....

POTWIERDZENIE DLA KLIENTA NR.....

Zakończenie procesu reklamacyjnego odbyło się w dniu.....

Dokonano:

- zwrotu towaru z depozytu / w przypadku decyzji negatywnej/
- odbioru gotówki w kwocie zł.....
- wydania nowego produktu /w przypadku wymiany/

.....

podpis sprzedawcy

.....

podpis zgłaszającego reklamację

.....

POTWIERDZENIE PRZYJĘCIA REKLAMACJI NR.....

Zgłoszenie przyjęto dnia..... i poinformowano klienta, że otrzyma informację o ustosunkowaniu się sprzedawcy do reklamacji (decyzji sprzedawcy) w ciągu 14 dni, tj. do dnia..... (zgodnie z przepisami ustawy: rozdział 5a ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta).

Towar przyjęto do depozytu dnia.....

Spółka PEPCO Poland sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu, oświadcza że odmawia wzięcia udziału w postępowaniu w sprawie pozasądowego rozwiązywania wszelkich sporów konsumenckich mogących powstać w wyniku złożenia niniejszej reklamacji.

Prywatność w procesie reklamacji

Szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania danych

Administrator Twoich danych osobowych:

Pepco Poland Sp. z o. o., ul. Strzeszyńska 73A, 60-479 Poznań („Pepco”)

Inspektor ochrony danych Pepco oraz jego dane kontaktowe

W Pepco wyznaczony został inspektor ochrony danych, z którym można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących

przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Jeżeli chcesz skontaktować się z Inspektorem ochrony danych Pepco skorzystaj proszę z następujących danych kontaktowych:

Adres: Inspektor Ochrony Danych Osobowych

Pepco Poland Sp. z o. o., ul. Strzeszyńska 73A, 60-479 Poznań

Adres email: iodo@pepco.eu

W jakich celach są przetwarzane Twoje dane osobowe?

Dane osobowe przetwarzane będą w celu realizacji procesu obsługi reklamacji oraz w celu wywiązania się z zadań wynikających

z obowiązującego prawa, np. obowiązków podatkowych i księgowych oraz w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami.

Przez jaki okres będą przechowywane Twoje dane osobowe?

Dane osób składających reklamacje będą przetwarzane do zakończenia procesu reklamacji, a po zakończeniu tego okresu, jeżeli

jest to dozwolone lub wymagane w świetle obowiązującego prawa np. przetwarzanie w celach podatkowych lub w celu dochodzenia lub obrony przed roszczeniami. W takim przypadku dane będą przetwarzane jedynie przez okres niezbędny do realizacji tego typu celów.

Jaka jest podstawa prawna przetwarzania Twoich danych osobowych?

Podstawą prawną przetwarzania danych osób składających reklamacje jest:

art. 6 ust. 1 pkt b) Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 („RODO”) – podanie danych jest niezbędne do wywiązania się przez Pepco z umowy zawartej z osobą, zgłaszającą reklamacje;

art. 6 ust. 1 lit c) RODO - jest to niezbędne wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze (cele podatkowe i księgowe);

art. 6 ust. 1 lit f) RODO - uzasadniony interes administratora - dochodzenie roszczeń lub obrona przed roszczeniami.

Wymóg podania danych

Podanie danych osobowych w celu złożenia reklamacji jest całkowicie dobrowolne. Jeśli nie podasz swoich danych, jedynym

dowodem złożenia przez Ciebie reklamacji będzie potwierdzenie przyjęcia reklamacji. Bez okazania tego dokumentu nie uzyskasz informacji na temat rozstrzygnięcia reklamacji.

Do jakich odbiorców przekazywane będą Twoje dane osobowe?

Twoje dane mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora m.in. dostawcom

usług IT – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami administratora.

Twoje dane mogą być również przekazywane podmiotom uprawnionym do ich uzyskania na podstawie obowiązującego prawa

np. organom ścigania w razie zgłoszenia przez organ żądania na odpowiedniej podstawie prawnej (np. dla potrzeb toczącego się postępowania karnego).

Przekazywane danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Twoje dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich poza Europejskim Obszarem Gospodarczym.

Jakie są Twoje prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych?

Przysługują Ci następujące prawa w związku z przetwarzaniem przez Nas Twoich danych osobowych:

- prawo dostępu do Twoich danych, w tym uzyskania kopii danych,
- prawo żądania sprostowania danych
- prawo do usunięcia danych (w określonych sytuacjach),
- prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych,
- prawo do ograniczenia przetwarzania danych.