

## WZÓR FORMULARZA ZGŁOSZENIA REKLAMACJI

(formularz ten należy wypełnić w przypadku chęci złożenia reklamacji produktu zakupionego w sklepie internetowym BIEDRONKA)

.....  
(data)

.....  
(imię i nazwisko)

.....  
(adres)

.....  
(numer telefonu)

.....  
(adres e-mail)

Do:  
Sklep Internetowy Biedronka  
Zwrot eCommerce / Food  
Dolna 3  
00-773 Warszawa  
adres e-mail: zakupy@biedronka.pl

### I. DANE REKLAMOWANEGO PRODUKTU

Numer zamówienia				
Numer produktu (Indeks)				
Opis/nazwa produktu				
Numer faktury (*)		Cena produktu		
Data:	Zakupu	Zgłoszenia reklamacji	Ujawnienia wady	
Forma płatności (**)	Płatność szybkim przelewem	Płatność BLIK	Płatność Karta	E-KOD
Opis wady				

Czy produkt jest kompletny ?

TAK

NIE – przy opcji NIE dlaczego .....

Czy produkt był już wcześniej reklamowany?

TAK

NIE – przy opcji NIE dlaczego .....

## II. ŻĄDANIA REKLAMUJĄCEGO

Podstawa złożenia reklamacji (\*)

GWARANCJA

RĘKOJMIA

Oczekiwania Klienta (\*\*)/(\*\*\*)

NAPRAWA

WYMIANA

ZWROT PIENIĘDZY

OBNIŻENIE CENY o kwotę .....zł

W przypadku złożenia reklamacji z tytułu rękojmi przez konsumenta lub przedsiębiorcę na prawach konsumenta odpowiedź na niniejszą reklamację zostanie udzielona w terminie 14 dni kalendarzowych od momentu otrzymania kompletu wymaganych danych od Klienta; w przypadku złożenia reklamacji z tytułu gwarancji zostanie ona rozpatrzona w terminie wynikającym z karty gwarancyjnej.

Przyjmuję do wiadomości, że w sprawie niniejszej reklamacji mogą się skontaktować z Biurem Obsługi Klienta telefonicznie pod numerem (22) 205 34 55, (opłata za połączenie według taryf operatorów), oraz mailowo: [zakupy@biedronka.pl](mailto:zakupy@biedronka.pl)

Potwierdzam, że zapoznałam/em się z „Informacją dotyczącą przetwarzania danych osobowych” znajdującą się na kolejnej stronie niniejszego formularza.

\_\_\_\_\_  
Data i czytelny podpis Klienta

Jeronimo Martins Polska S.A. wyraża zgodę na pozasądowe rozwiązywanie sporów z konsumentami w zakresie reklamacji towarów niepełnowartościowych w trybie przewidzianym w ustawie z dnia 23 września 2016 r. o pozasądowym rozwiązywaniu sporów konsumenckich ( Dz.U. z 2016 r. poz. 1823). W razie zaistnienia sporu wynikającego z niniejszej reklamacji lub pozostającego w związku z nią, konsument może skierować wniosek o wszczęcie postępowania do Inspekcji Handlowej (<http://polubowne.uokik.gov.pl/rejestr,5,pl.html>), bądź wytoczyć powództwo przed właściwy sąd powszechny.

\* opcjonalnie \*\*zaznacz odpowiednią rubrykę \*\*\* możliwe jest również zaznaczenie na formularzu więcej niż jednego ww. żądań.

## INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH

Od 25 maja 2018 roku obowiązują europejskie przepisy o ochronie danych w postaci Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 roku 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) (Dz.Urz. UE L 119 z 4.05.2016, str. 1) („**RODO**”). W związku z tym chcielibyśmy poinformować Państwa o przetwarzaniu Państwa danych osobowych, a więc danych osobowych, które podają nam Państwo składając reklamację i zasadach ich przetwarzania.

### **Kto jest Administratorem Pani/Pana danych osobowych?**

Administratorem Państwa danych osobowych jest Jeronimo Martins Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Kostrzynie przy ul. Żniwnej 5 (62-025 Kostrzyn), wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy Poznań – Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, IX Wydział Gospodarczy KRS pod numerem KRS 0000222483, NIP: 7791011327.

### **Jak skontaktować się z Administratorem danych?**

W sprawach dotyczących przetwarzania Państwa danych osobowych przez Administratora można również skontaktować się z Administratorem za pomocą poczty elektronicznej na adres [bok@biedronka.pl](mailto:bok@biedronka.pl) lub telefonicznie pod (22) 205 33 00 lub 800 800 010. Administrator danych osobowych wyznaczył Inspektora Ochrony Danych osobowych, z którym można się skontaktować poprzez email: [dpo.polska@jeronimo-martins.com](mailto:dpo.polska@jeronimo-martins.com). Z Inspektorem Ochrony Danych można się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych.

### **Jakie są Pani/Pana prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych?**

Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W celu skorzystania z powyższych praw należy skontaktować się z Administratorem danych. Dane kontaktowe Administratora wskazane są wyżej.

### **Kiedy i jak złożyć sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych?**

Przysługuje Państwu także prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych w sytuacji, kiedy dane przetwarzane są na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora. W takim przypadku wniesienia sprzeciwu, Administrator danych może nie uwzględnić sprzeciwu jeśli wykaże on istnienie ważnych prawnie uzasadnionych podstaw do przetwarzania, nadrzędnych wobec Państwa interesów, praw i wolności, lub podstaw do ustalenia, dochodzenia lub obrony przez roszczeniami.

Uprawnienie, o którym mowa powyżej można wykonać poprzez skontaktowanie się z Administratorem w sposób określony powyżej.

### **Czy istnieje wymóg podania danych?**

Podanie danych osobowych jest dobrowolne, lecz bez nich nie byłoby możliwe rozpatrzenie złożonej przez Pana/Panią reklamacji.

## RĘKOJMIA:

### **W jakich celach i na jakiej podstawie są przetwarzane Pani/Pana dane osobowe?**

Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu

- a) obsługi reklamacji w ramach Sklepu Internetowego Biedronka – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do wykonania umowy (art. 6 ust 1 lit. b RODO),
  - b) rozpatrzenia reklamacji złożonej na podstawie rękojmi, w tym m.in. dla potrzeb prowadzenia niezbędnej korespondencji oraz przekazania Pani/Panu informacji o sposobie rozstrzygnięcia reklamacji - podstawą prawną jest niezbędność przetwarzania danych do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO); obowiązki prawne Administratora wynikają z przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących rękojmi za wady produktu,
  - c) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust.1 lit. f RODO); uzasadnionym interesem Administratora jest ochrona przed roszczeniami związanymi z rozpatrywaniem reklamacji,
  - d) przyjęcia towaru objętego rękojmią do rozpatrzenia reklamacji zgłoszonej na podstawie rękojmi, obsługi reklamacji, bieżącego kontaktu i innych czynności związanych ze sprawną obsługą zgłoszenia – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO); uzasadnionym interesem jest zapewnienie najwyższego poziomu obsługi klientów Administratora.
- 
- a) podmiotów przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in. dostawców usług IT, firmy obsługującej call center – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora,
  - b) osobom trzecim, w szczególności uprawnionym organom jeżeli obowiązek taki wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane poza obszarem UE.

### **Przez jaki okres będą przechowywane Pani/Pana dane osobowe?**

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż okresy przedawnień w sprawach cywilnych i karnych ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami polskiego prawa.

## GWARANCJA:

### **W jakich celach i na jakiej podstawie są przetwarzane Pani/Pana dane osobowe?**

Pani/Pana dane mogą być przetwarzane w celu:

- a) przyjęcia towaru objętego gwarancją do rozpatrzenia zgłoszenia gwarancyjnego i przekazania go do gwaranta/podmiotu serwisującego wskazanego przez gwaranta lub zwrotu towaru po rozpatrzeniu zgłoszenia gwarancyjnego, jeżeli towar powinien zostać dostarczony do sklepu Administratora (gdy tak stanowi karta gwarancyjna lub brak takich postanowień w karcie) – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania danych do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit. c RODO); obowiązki prawne Administratora wynikają z przepisów Kodeksu cywilnego dotyczących gwarancji,
- b) przyjęcia towaru objętego gwarancją do rozpatrzenia zgłoszenia gwarancyjnego i przekazania go do gwaranta/podmiotu serwisującego wskazanego przez gwaranta lub zwrotu towaru po rozpatrzeniu zgłoszenia gwarancyjnego, jeżeli pomimo określenia w karcie gwarancyjnej innego miejsca dostarczenia towaru, decyduje się Pani/Pan złożyć zgłoszenie gwarancyjne w

sklepie Administratora – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust.1 lit. f RODO); uzasadnionym interesem Administratora jest zapewnienie najwyższego poziomu obsługi klientów Administratora,

- c) ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora (art. 6 ust.1 lit. f RODO); uzasadnionym interesem Administratora jest ochrona przed roszczeniami związanymi z rozpatrywaniem reklamacji,
  
- a) podmiotów przetwarzającym dane osobowe na zlecenie Administratora, m.in. dostawców usług IT, firmy obsługującej call center – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z Administratorem i wyłącznie zgodnie z poleceniami Administratora,
- b) podmiotu, którym udzielił Pani/Panu gwarancji na towar (gwarant) lub podmiotu serwisującego wskazanego przez gwaranta,
- c) osobom trzecim, w szczególności uprawnionym organom jeżeli obowiązek taki wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa.

Pani/Pana dane osobowe nie będą przetwarzane poza obszarem UE.

**Przez jaki okres będą przechowywane Pani/Pana dane osobowe?**

Pani/Pana dane osobowe będą przechowywane przez okres nie dłuższy niż okresy przedawnień w sprawach cywilnych i karnych ustalone zgodnie z obowiązującymi przepisami polskiego prawa.