**FORMULARZ REKLAMACYJNY**

**Firma Handlowo Usługowa Homecomforts Janusz Osika, Robert Osika Spółka Cywilna**

Rzepiennik Biskupi 45, 33-163 Rzepiennik Strzyżewski, e-mail: biuro@homecomforts.pl

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Dane Klienta** | | | | | |
| **Imię i nazwisko/nazwa i NIP\*** |  | | | | |
| **Ulica, nr domu i lokalu\*** |  | | | | |
| **Kod pocztowy i miejscowość\*** |  | | | | |
| **Adres e-mail (opcjonalnie)** |  | | | | |
| **Nr telefonu (opcjonalnie)** |  | | | | |
| **Dane dotyczące transakcji** | | | | | |
| **Data zakupu lub odbioru produktu\*** |  | | **Numer zamówienia**  (dot. zakupu internetowego) | |  |
| **Data stwierdzenia braku zgodności z umową/wady produktu\*** |  | | **Dowód zakupu**  (np. nr faktury/paragonu) | |  |
| **Miejsce zakupu**  (np. nazwa sklepu) |  | | | | |
| **Dane reklamowanego produktu** (np. nazwa, cena)\* |  | | | | |
| **Opis przyczyny reklamacji\* (na czym polega stwierdzona przez Klienta niezgodność produktu z umową/wada produktu)** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Inne informacje/uwagi (np. załączone akcesoria)** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Podstawa reklamacji\* (proszę wybrać i zaznaczyć)** | | | | | |
| * **niezgodność produktu z umową** (dotyczy konsumentów/parakonsumentów) * **rękojmia** (dotyczy Klientów innych niż konsumenci/parakonsumenci) * **gwarancja** (opcja możliwa, gdy produkt jest objęty gwarancją) | | | | | |
| **Żądanie Klienta\* (proszę zaznaczyć oczekiwany sposób załatwienia reklamacji)** | | | | | |
| |  |  | | --- | --- | | * **nieodpłatna naprawa produktu** | * **nieodpłatna wymiana produktu** | | * **obniżenie ceny za produkt o kwotę: \_\_\_\_\_\_ zł** (proszę wskazać kwotę) | * **odstąpienie od umowy i zwrot środków** | | | | | | |
| **Numer konta (opcjonalne – jeśli Klient żąda obniżenia ceny/odstępuje od umowy i chce otrzymać środki na swoje konto)** | | | | | |
|  | | | | | |
| **Preferowany sposób odpowiedzi na reklamację (proszę wybrać i zaznaczyć)** | | | | | |
| * e-mail (proszę podać w formularzu adres e-mail) | | * odpowiedź na piśmie (listownie) (proszę podać w formularzu adres) | | * inny (proszę wskazać jaki):   \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | |
| Zalecamy dołączyć do reklamacji dowód zakupu (np. kopia paragonu/faktury), ale nie jest to warunkiem wniesienia reklamacji. W przypadku reklamacji składanej e-mailem zachęcamy do dołączenia zdjęć przedstawiających niezgodność z umową/wadę. | | | | | |
| **Data i podpis Klienta** | | | | | |
|  | | | | | |

(\*) – pola wymagane

**OBJAŚNIENIA[[1]](#footnote-1)**

1. **Definicje**

* **My** – Firma Handlowo Usługowa Homecomforts Janusz Osika, Robert Osika Spółka Cywilna, Rzepiennik Biskupi 45, 33-163 Rzepiennik Strzyżewski, e-mail: biuro@homecomforts.pl, telefon: +48 797 920 663, NIP: 9930664101.
* **Konsumen**t – osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 221 Kodeksu cywilnego).
* **Parakonsument** – osoba fizyczna, o której mowa w art. 7aa UPK, tj. zawierająca 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.
* **UPK** – ustawa z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta.

1. **Niezgodność z umową/rękojmia**

Reklamacje są rozpatrywane zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami prawa (zob. niżej). W ramach reklamacji towaru Klient może żądać doprowadzenia do jego zgodności z umową (poprzez nieodpłatną naprawę lub wymianę) bądź – w przypadkach przewidzianych w przepisach – złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy. Gdy pozwalają na to przepisy, możemy załatwić reklamację w inny sposób niż wybrany przez Klienta (np. wymiana produktu zamiast żądanej naprawy).

Niezgodność z umową: Jeżeli Klient jest konsumentem lub parakonsumentem, odpowiadamy wobec niego za brak zgodności towaru z umową zgodnie z przepisami UPK o niezgodności towaru z umową (rozdział 5a UPK).

Rękojmia: Jeżeli Klient nie jest konsumentem ani parakonsumentem, odpowiadamy wobec niego za wady towaru zgodnie z przepisami Kodeksu cywilnego o rękojmi (art. 556-576), o ile w danej umowie rękojmia nie została wyłączona lub ograniczona.

1. **Gwarancja**

Udzielenie gwarancji nie jest obowiązkowe. Klient może złożyć reklamację na podstawie gwarancji, jeśli została ona udzielona na towar. Zakres uprawnień przysługujących Klientowi z tytułu gwarancji wynika z oświadczenia gwarancyjnego. Prosimy sprawdzić (np. w dokumencie gwarancyjnym załączonym do towaru), jakie uprawnienia przysługują z tytułu gwarancji. Przepisy dotyczące gwarancji znajdują się w art. 577-581 Kodeksu cywilnego, a w przypadku konsumenta lub parakonsumenta – także w art. 43g UPK. W przypadku braku zgodności towaru z umową kupującemu z mocy prawa przysługują środki ochrony prawnej ze strony i na koszt sprzedawcy; gwarancja nie ma wpływu na te środki ochrony prawnej.

1. **Sposób zgłoszenia reklamacji**

Reklamacje mogą być zgłaszane – według wyboru Klienta:

* pocztą elektroniczną na nasz adres e-mail: **reklamacje@homecomforts.pl** lub
* korespondencyjnie na nasz adres: **Firma Handlowo Usługowa Homecomforts, Rzepiennik Biskupi 45, 33-163 Rzepiennik Strzyżewski** (z zalecanym dopiskiem „Reklamacja”).

**INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH**

**[Współadministratorzy]** Administratorem Państwa danych osobowych są wspólnicy spółki cywilnej Firma Handlowo Usługowa Homecomforts Janusz Osika, Robert Osika (Rzepiennik Biskupi 45, 33-163 Rzepiennik Strzyżewski, e-mail: biuro@homecomforts.pl, NIP: 9930664101:

* Janusz Osika prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „Firma Handlowo Usługowa Homecomforts Robert Osika” na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 9930017146, i
* Robert Osika prowadzący działalność gospodarczą pod firmą „Apartamenty Kluszkowce Janusz Osika” na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej, NIP: 9930017152,

(dalej „**Współadministratorzy**”).

**[Cel przetwarzania]** Państwa dane osobowe będą przetwarzane w celu rozpatrzenia reklamacji dotyczącej towaru i udzielenia na nią odpowiedzi, a także w celu ustalenia roszczeń i ewentualnej obrony przed roszczeniami związanymi z reklamacją.

**[Dobrowolność albo obowiązek podania danych]** Podanie imienia, nazwiska oraz adresu pocztowego lub adresu e-mail,   
a w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą lub podmiotów niebędących osobami fizycznymi – także NIP i nazwy jest dobrowolne, ale konsekwencją niepodania tych danych może być utrudnienie lub nawet brak możliwości rozpatrzenia reklamacji. Podanie numeru telefonu jest opcjonalne i służy usprawnieniu procesu reklamacyjnego.

**[Podstawy prawne przetwarzania]** Podstawami prawnymi przetwarzania Państwa danych osobowych są:

* realizacja obowiązków prawnych ciążących na Współadministratorach, polegających na udzieleniu odpowiedzi na reklamację konsumenta na trwałym nośniku (art. 7a UPK), a także przechowywaniu dokumentów związanych z reklamacjami na potrzeby rachunkowe i podatkowe (art. 6 ust. 1 lit. c ogólnego rozporządzenia 2016/679 o ochronie danych, zwanego dalej „**RODO**”);
* prawnie uzasadniony interes Współadministratorów (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), polegający na dążeniu do ugodowego zakończenia sprawy reklamacyjnej oraz na ochronie praw majątkowych Współadministratorów w związku z roszczeniami reklamacyjnymi.

**[Odbiorcy danych]** Dostęp do Państwa danych osobowych mogą mieć podmioty świadczące dla Współadministratorów usługi IT (np. poczta e-mail, hosting), a także usługi doradcze (np. kancelaria prawna) lub księgowe.

**[Okres przechowywania]** Państwa dane będą przechowywane przez 2 lata od dnia zakończenia procedury reklamacyjnej, w celu obrony przed ewentualnymi roszczeniami związanymi z rozpatrzeniem reklamacji, a także w celu ustalenia, czy dany towar podlegał już reklamacji. Termin ten może ulec przedłużeniu – w przypadku zaistnienia sporu z Państwem – o czas trwania ewentualnego postępowania przed sądem lub innym właściwym organem lub do czasu przedawnienia roszczeń majątkowych związanych   
z reklamacją.

**[Profilowanie i zautomatyzowane podejmowanie decyzji]** Państwa dane nie będą wykorzystywane do profilowania ani zautomatyzowanego podejmowania decyzji wywołujących wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Państwa wpływających.

**[Prawa]** Mają Państwo prawo żądania dostępu do swoich danych osobowych (w tym otrzymania ich kopii), ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania Państwa danych, a także – jeśli uważają Państwo, że Współadministratorzy przetwarzają Państwa dane niezgodnie z RODO – wniesienia skargi do organu nadzorczego (w Polsce – Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych).

1. Stan prawny na 1 stycznia 2023 r. [↑](#footnote-ref-1)