

## Postępowanie w przypadku reklamacji jakościowej Konsumenta .

### I. Definicje

1. Konsument – klient dokonujący zakupu w sklepie
2. Placówka – sklep sprzedający produkty marek Społem
3. POK - Punkt Obsługi Klienta w Placówce lub biurze spółdzielni .
4. Produkty – produkty z logo Społem lub Lux
5. Dowód zakupu- dokument potwierdzający zakup Produktu w Placówce.
6. Producent -wytwórca Produktu - nazwa i adres umieszczony na opakowaniu
7. KPH – Krajowa Platforma Handlowa Społem sp. z o.o. koordynator marek Społem

### Proces reklamacyjny

1. Klient, który dokonał zakupu Produktu w Placówce i ma zastrzeżenia do jakości zakupionego Produktu, uprawniony jest do zwrotu Produktu oraz do złożenia reklamacji w Placówce .
2. Warunkiem zwrotu oraz reklamacji Produktu jest przedstawienie przez Klienta:

- a) Dowodu zakupu,
- b) Produktu w oryginalnym opakowaniu (w przypadku Produktu paczkowanego) w stanie nienaruszonym lub częściowo spożytym.
- c) Protokołem reklamacyjnym złożonym przez Konsumenta składającego reklamację z uwzględnieniem : kod EAN, nazwy produktu , daty przydatności do spożycia , nazwa producenta oraz określeniem wady jakościowej. Protokół Reklamacyjny powinien zawierać: dane personalne zgłaszającego reklamację ( imię, nazwisko, dokładny adres wraz z kodem pocztowym reklamującego), przyczynę reklamacji, treść żądania reklamującego oraz opis okoliczności uzasadniających reklamację.

3. Reklamacja zostanie zgłoszona przez POK do Producenta oraz do KPH
4. Termin rozpatrzenia reklamacji przez Producenta wraz z wysłaniem odpowiedzi wynosi nie więcej niż 30 dni licząc od dnia otrzymania reklamacji , o ile krótszy termin udzielenia odpowiedzi na reklamację nie wynika z bezwzględnie obowiązujących przepisów prawa .
5. Za zwrócony Produkt Klient otrzymuje zwrot uiszczonej przez niego ceny widniejącej na Dowodzie przez POK lub Placówkę
6. Konsument może skorzystać z uprawnień przewidzianych przez prawo m.in. dotyczących rękojmi z tytułu wad rzeczy sprzedanej. Odmowa zwrotu zakupu na podstawie niniejszego „postępowania reklamacyjnego” nie pozbawia Klienta praw przewidzianych przepisami prawa m.in. dotyczących rękojmi.
7. Odpowiedź na reklamacje zostanie przekazana Konsumentowi na papierze lub na innym trwałym nośniku przez Producenta
6. Postępowanie reklamacyjne nie pozbawia Uczestnika prawa do dochodzenia jego praw na drodze postępowania sądowego lub w postępowaniu prowadzonym

przed innym właściwym organem, w szczególności do dochodzenia praw przed właściwym organem lub sądem nie jest wymagane wyczerpanie przez Uczestnika drogi postępowania reklamacyjnego opisanego w niniejszym Postępowaniu .

#### Przetwarzanie danych osobowych

1. Administratorem danych osobowych Klientów wnoszących reklamacje jest KPH , POK i Producent
2. Z administratorem można się skontaktować poprzez adres e mail do KPH [kphspolem@kphspolem.pl](mailto:kphspolem@kphspolem.pl).
3. Dane osobowe Klientów wnoszących reklamacje będą przetwarzane w celu:
  - a) odpowiedzi na reklamację – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes administratora;
  - b) ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez administratora – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes administratora;
4. Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane podmiotom przetwarzającym dane osobowe na zlecenie administratora: dostawcom usług IT, infolinii, usług w zakresie archiwizacji i niszczenia dokumentacji oraz usług podatkowych i prawnych, a także kurierskich i pocztowych.
5. Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane do momentu udzielenia odpowiedzi na reklamację. Okres przetwarzania danych osobowych może zostać każdorazowo przedłużony o okres przedawnienia roszczeń, jeżeli przetwarzanie danych osobowych będzie niezbędne dla dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami przez administratora.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do Pani/Pana danych oraz prawo żądania ich sprostowania, ich usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania, a także wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych.
7. Przysługuje Pani/Panu również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych w państwie członkowskim Pani/Pana zwykłego pobytu, miejsca pracy lub miejsca popełnienia domniemanego naruszenia.
8. Podanie danych osobowych jest dobrowolne ale niezbędne w celu udzielenia odpowiedzi na reklamację.
9. Pani/Pana dane osobowe nie zostaną wykorzystane przez KPH w celu zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym poprzez profilowanie.