

# FORMULARZ ZWROTU / REKLAMACJI

(imię i nazwisko)

(adres)

numer zamówienia

Niniejszym oświadczam, że zgodnie z zaznaczonym poniżej wyborem kodu, odstępuję od umowy sprzedaży\* i/lub dokonuję reklamacji następujących produktów:

Lp.	NUMER PRODUKTU	EAN	NAZWA PRODUKTU	ILOŚĆ KUPIONYCH	ILOŚĆ ZWRACANYCH	KOD ZWROTU LUB REKLAMACJI
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						

#### KODY ZWROTÓW:

**Z1** – Otrzymany produkt nie spełnił moich oczekiwań

**Z2** – Rezygnuję bez podania powodu

**Z3** – Nie jestem zadowolona (-y) z jakości obsługi

**Z4** – Inny powód:

.....

#### KODY REKLAMACJI:

**R1** – Otrzymałam (-em) inny produkt niż zamówiony

**R2** – Otrzymałam (-em) niekompletne zamówienie

**R3** – Otrzymałam (-em) uszkodzony produkt

**R4** – Jakość produktu nie jest odpowiednia. Opisz szczegóły poniżej:

.....

ZAZNACZ OCZEKIWANĄ FORMĘ ROZWIĄZANIA REKLAMACJI:

- Nieodpłatna naprawa
  Obniżenie ceny o kwotę .....
- Wymiana produktu na nowy
  Zwrot pieniędzy

#### ROZLICZENIE PŁATNOŚCI

Wypełnij numer rachunku poniżej, jeśli zapłaciłeś za zamówienie przy odbiorze. Pomoże nam to dokonać zwrotu.

Wyrażam zgodę, aby zwrot płatności został dokonany na wskazany przeze mnie poniżej rachunek bankowy.

(imię i nazwisko posiadacza rachunku)

PL																											
----	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Podpis Klienta i data: .....

## Informacja o prawie odstąpienia od umowy

### Kiedy i jak odstąpić od umowy?

Mogą Państwo odstąpić od zawartej z Hebe umowy w terminie 14 dni bez konieczności podania jakiegokolwiek przyczyny. Termin 14 dni rozpoczyna swój bieg od dnia, w którym weszli Państwo w posiadanie zamówionych produktów lub w którym osoba trzecia inna niż przewoźnik weszła w posiadanie zamówionych produktów. Aby skorzystać z prawa odstąpienia od umowy, niezbędne jest poinformowanie Hebe o decyzji o odstąpieniu od zawartej umowy na adres:

Hebe Centrum Dystrybucyjne, ul. Przejazdowa 58, 05-800 Pruszków

lub osobiście za pośrednictwem którejkolwiek stacjonarnej Drogerii Hebe (pełna lista Drogerii Hebe dostępna jest pod adresem: [www.hebe.pl/sklepy](http://www.hebe.pl/sklepy)).

W celu odstąpienia od umowy mogą Państwo skorzystać z niniejszego formularza, jednak nie jest to obowiązkowe. Za zachowanie terminu odstąpienia od umowy uznaje się wysłanie informacji dotyczącej odstąpienia od umowy przed upływem terminu do odstąpienia od umowy.

### Czym skutkuje odstąpienia od umowy i jak się odbywa?

Odstąpienie od umowy skutkuje zwrotem wszystkich otrzymanych od Państwa płatności, w tym kosztów dostarczenia zamówionych produktów (z wyjątkiem dodatkowych kosztów wynikających z wybranego przez Państwa sposobu dostarczenia, innego niż najtańszy zwykły sposób dostarczenia oferowany przez Hebe). Zwrot płatności nastąpi niezwłocznie, ale nie później niż w terminie 14 dni od dnia, w którym zostaliśmy poinformowani o Państwa odstąpieniu od umowy. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu płatności, jaki został przez Państwa użyty w pierwotnej transakcji lub przy płatności przy odbiorze na podany przez Państwa nr konta lub w gotówce, w przypadku zwrotu dokonanego w stacjonarnej Drogerii Hebe. Hebe zastrzega sobie możliwość wstrzymania się ze zwrotem płatności do czasu otrzymania zamówionych produktów lub doręczenia dowodu odesłania zamówienia. Zwracamy uwagę, że odpowiadają Państwo tylko za zmniejszenie wartości rzeczy, wynikające z korzystania z niej w sposób inny, niż było to konieczne do stwierdzenia charakteru, cech i funkcjonowania rzeczy.

Regulamin dotyczący zwrotu i reklamacji dostępny jest na stronie [www.hebe.pl](http://www.hebe.pl).

### Informacje dotyczące przetwarzania Twoich danych osobowych

<b>Administrator Inspektor Ochrony Danych (IOD)</b>	Jeronimo Martins Drogerie i Farmacja Sp. z o.o., ul. Żniwna 5, 62-025, Kostrzyn Inspektor Ochrony Danych: <a href="mailto:dpo.polska@jeronimo-martins.com">dpo.polska@jeronimo-martins.com</a>
<b>Skąd mamy Twoje dane osobowe i w jakim zakresie je przetwarzamy</b>	Twoje dane osobowe w poniższym zakresie otrzymaliśmy od klienta drogerii internetowej Hebe ( <a href="http://www.hebe.pl">www.hebe.pl</a> ), który podał je gdy: • <b>jestes innym adresatem zamówienia:</b> Twoje imię, nazwisko, nr tel. komórkowego i adres, jako dane do dostawy zamówienia; • <b>Twoje dane użyte do wystawienia faktury VAT:</b> Twoje imię, nazwisko lub nazwa firmy, NIP i adres • <b>dokonujesz zwrotu zamówienia i Tobie są zwracane środki finansowe:</b> Twoje imię, nazwisko, nr rachunku bankowego. W procedurze zwrotu zamówienia żądając, aby środki finansowe zostały zwrócone na Twój rachunek bankowy.
<b>Cele przetwarzania</b>	• <b>Dostarczenie Tobie, jako innemu adresatowi, zamówienia:</b> wykonanie umowy sprzedaży, obsługa reklamacji, komunikacja z Tobą. • <b>Wystawienie Tobie faktury VAT:</b> w ramach wykonania umowy sprzedaży i obsługa reklamacji. • <b>Dokonanie zwrotu zamówienia i środków finansowych:</b> w związku ze zwrotem zamówienia, w ramach umowy sprzedaży i obsługa reklamacji.
<b>Podstawy prawne przetwarzania</b>	• <b>Inny adresat zamówienia:</b> wykonanie umowy - dostarczenie zamówienia; reklamacje (art. 6 ust. 1 lit. b RODO); ułatwienie i przyśpieszenie komunikacji z Tobą - prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO). • <b>Wystawienie faktury VAT:</b> wykonanie umowy, reklamacje (art. 6 ust. 1 lit. b RODO), przepisy prawa podatkowego (art. 6 ust. 1 lit. c RODO). • <b>Zwrot zamówienia i środków finansowych:</b> wykonanie umowy, reklamacje (art. 6 ust. 1 lit. b RODO) oraz przepisy prawa cywilnego i konsumenckiego (art. 6 ust. 1 lit c RODO).
<b>Odbiorcy danych</b>	Usługodawcy świadczący usługi w imieniu Administratora; uprawnione organy państwowe; pracownicy i współpracownicy Administratora.
<b>Okres przechowywania danych osobowych</b>	• <b>Twoje dane osobowe, jako innego adresata zamówienia:</b> Czas realizacji zamówienia i okres przedawnienia roszczeń z umowy sprzedaży. • <b>Twoje dane osobowe do wystawienia faktury VAT:</b> Okres do upływu terminu przedawnienia zobowiązania podatkowego. • <b>Twoje dane osobowe, jako osoby dokonującej zwrotu zamówienia i na rzecz której zwracane są środki finansowe:</b> Czas zwrotu środków finansowych oraz okres przechowywania danych, zgodnie z przepisami o rachunkowości.
<b>Twoje prawa wobec przetwarzania danych osobowych</b>	Masz prawo do: informacji o przetwarzaniu danych; uzyskania kopii danych; sprostowania danych i uzupełnienia niekompletnych danych; usunięcia danych; ograniczenia przetwarzania danych; przenoszenia danych; sprzeciwu wobec przetwarzania danych; wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych. W celu realizacji tych praw, skontaktuj się z Administratorem lub IOD, których dane kontaktowe są powyżej.

**Polityka prywatności drogerii internetowej Hebe dostępna jest na stronie [www.hebe.pl](http://www.hebe.pl) i w drogerii Hebe.**

### Jak zwrócisz lub zareklamujesz zakupione produkty?



#### 1. Wypełnij formularz.

Formularz znajduje się na odwrocie.



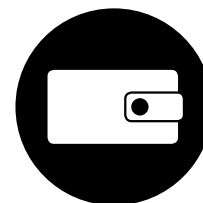
#### 2. Zapakuj zwracane lub reklamowane produkty.

Pamiętaj o odpowiednim zabezpieczeniu produktów i dołączeniu paragonu oraz formularza.



#### 3. Wyślij paczkę

na adres: Centrum Dystrybucyjne HEBE  
ul. Przejazdowa 58,  
05-800 Pruszków



#### 4. Oczekuj na zwrot lub kontakt z naszej strony w przypadku reklamacji.

Masz pytanie?  
Napisz do nas na adres:  
**[bok@hebe.pl](mailto:bok@hebe.pl)**