

Protocol de reclamatii si sesizari ..... /...../.....

Data: .....



**INFORMATII CLIENT:**

Numele si Prenumele Consumatorului: .....

Adresa: .....

Numarul de telefon ..... E-mail: .....

Numarul de cont..... Banca.....

Data achizitionarii produsului..... Numarul bonului de casa \*.....

Produsul cumparat ..... Model/Categoria produsului ..... Pretul.....

Data si circumstantele constatarii defectiunii produsului:.....

**Descrierea detaliata a defectiunii produsului/ modalitatea de utilizare si curatare/spalare a produsului:**

**CEREREA CLIENTULUI\*:**

- reparare
- reducerea pretului

Motivul: .....

- Anularea tranzactiei – returnarea produsului

Taxe de curierat/postale sunt suportate de catre client .....

*(Daca este cazul, va rog sa atasati chitanta/confirmarea de plata)*

**Modalitatea notificarii: scrisoare sau e-mail**

**Responsabil cu protectia datelor este** ALSHAYA ROMANIA S.R.L. cu sediul in Romania, Bucuresti, Sector 1, Strada Grigore Cobalcescu, Nr.46, Etajul 1, Biroul Nr. 11 („Administrator“). Baza legala pentru procesarea datelor poate fi derularea unui contract incheiat cu ALSHAYA ROMANIA S.R.L. [articolul 6, paragraful (1) litera b) a GDPR], prelucrarea este necesara pentru a proteja interesele vitale sau ale altei persoane fizice [articolul 6, paragraful (1) litera d) a GDPR si/sau protejarea intereselor legitime [articolul 6, paragraful (1) litera f) a GDPR]. Datele personale sunt procesate cu scopul de a lua in considerare si de a procesa o reclamatie: numele si prenumele, adresa de e-mail, numarul de telefon, informatii cu privire la starea de sanatate (doar in cazul in care aceasta informatie este relevanta pentru a solutiona reclamatia). Este posibil ca datele personale sa fie furnizate catre terte parti cum ar fi furnizorii de servicii (curierat, experti, etc.). Aveti dreptul sa solicitati accesul la datele dumneavoastra personale sau rectificarea acestora, stergerea sau limitarea acesului datelor cu caracter personal. De asemenea, aveti dreptul sa solicitati ca datele personale sa fie transferate altui operator, sa va opuneti prelucrarii datelor cu caracter personal sau sa va retrageti consimtamantul (retragerea consimtamantului, nu afecteaza legalitatea prelucrarii efectuate pe baza consimtamantului inainte de retragerea acestuia) si sa va adresati Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal, accesand site-ul: [www.dataprotection.ro](http://www.dataprotection.ro). Toate drepturile mentionate mai sus se exercita prin transmiterea unei cereri scrise si trimise prin e-mail la [office.ro@alshaya.com](mailto:office.ro@alshaya.com) sau [date.personale@alshaya.com](mailto:date.personale@alshaya.com), sau la sediul ALSHAYA ROMANIA S.R.L. din Bucuresti, Sector 1, Strada Grigore Cobalcescu, Nr.46, Etajul 1, Biroul Nr.11. Furnizarea de informatii cu caracter personal este voluntara, insa este necesara in scopul procesarii si solutionarii reclamatilor. Refuzul furnizarii datelor va avea ca rezultat imposibilitatea derularii si solutionarii reclamatiei. Procesarea datelor personale nu face obiectul unei decizii bazate pe prelucrarea automata, insa include crearea profilului.

**Reprezentant ALSHAYA ROMANIA S.R.L.**

Reclamatia va fi analizata in decursul a ..... zile de la primirea formularului de protocol.

Decizia:  
.....  
.....

Opinia angajatului sau expertului\*(daca este cazul):  
.....  
.....  
.....

Transfer aprobat in suma de:.....LEI si ..... LEI LEI cost aferent taxelor de curierat/postale suportate de client.

Numele si Prenumele angajatului responsabil pentru analiza/solutionarea reclamatiei:

.....

Semnatura angajatului

\_\_\_\_\_

In data de: .....

- S-a ordonat transferul in suma de: .....\*
- S-a reparat produsul defect si a fost trimis clientului\*
- Produsul a fost trimis clientului – reclamatia a fost respinsa\*

**Aprobat de catre:**

\_\_\_\_\_

**Semnatura**

\_\_\_\_\_ **SEMNATURA CLIENTULUI**

\_\_\_\_\_ **DATA**