

# Pomoc

## 1. Wymagania techniczne

2. Konto2.1. Rejestracja2.2. Logowanie2.3. Nie mogę się zalogować2.4. Edycja danych osobowych

3. Zamówienie3.1. Dodanie produktu do koszyka3.2. Składanie zamówienia3.3. Dane do wysyłki3.4. Realizacja zamówienia3.5. Szczegóły zamówienia i jego status3.6. Modyfikacja zamówienia

4. Dostawa4.1. Dostawy - podstawowe informacje

5. Płatność5.1. Rodzaje i sposoby płatności5.2. Wystawienie faktury VAT5.3. Zwrot płatności

6. O drogerii Rossmann6.1. Ceny produktów6.2. Odstąpienie od umowy6.3. Składanie reklamacji6.4. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych6.5. Newsletter6.6. Kontakt6.7. Formularze do pobrania6.8. Regulamin sklepu

7. Najczęściej zadawane pytania (FAQ)

## 1. Wymagania techniczne

Chcesz wygodnie korzystać ze wszystkich funkcji Drogerii Internetowej Rossmann? Skorzystaj z porad dotyczących korzystania z drogerii online! Dzięki temu wizyta na <http://www.rossmann.pl> stanie się przyjemną wycieczką na zakupy!

### Rozdzielczość ekranu

Jeśli aktualny obraz drogerii online na Twoim urządzeniu nie jest zadowalający, skontroluj ustawienia Twojego ekranu. Ustawienia monitora są decydujące dla komfortu zakupów w drogerii online. Dla optymalnej prezentacji stron i kolorystyki zdjęć zalecamy rozdzielczość 1024x768 pikseli lub wyższą oraz głębię barw 32-bit. Dzięki powyższym ustawieniom wszystkie elementy stron będą znajdować się w Twoim polu widzenia, teksty będą wyraźne, a kolory optymalnie nasycone.

### Przeglądarka

W celu przejścia do strony <http://www.rossmann.pl> potrzebna jest przeglądarka internetowa. Przeglądarki są stale doskonalone, a wraz z nimi strony internetowe. Należy zwrócić uwagę na fakt, iż od czasu do czasu przeglądarka powinna zostać zaktualizowana. W celu optymalnego skorzystania z funkcji <http://rossmann.pl> zalecamy wersję Microsoft Internet Explorer od 8 lub Mozilla Firefox od 2.

### Cookies

Tzw. „cookies” umożliwiają komfortowe zakupy online. Dlatego zdecydowaliśmy o korzystaniu z cookies, jako bazy dla zakupów online. Cookies zapamiętują np. Twój koszyk z produktami, czy informacje o logowaniu. Dane te nie ulegają zniszczeniu w momencie przejścia na inną stronę internetową. Pamiętaj, że to Ty decydujesz o wykorzystaniu cookies. Z cookies można korzystać zawsze lub podczas jednej wizyty (sesji). Odrzuć je lub korzystaj z nich po potwierdzeniu. <http://www.rossmann.pl> korzysta zarówno z cookies, które są aktywne tylko podczas wizyty online, jak również cookies, które są aktywne stale. Zalecamy włączenie funkcji cookies przynajmniej podczas wizyty na stronie <http://www.rossmann.pl>. Ze szczegółową polityką cookies możesz zapoznać się pod adresem: <http://www.rossmann.pl/cookies>

## **Javascript**

Zalecamy akceptację skryptu java, ponieważ jest on podstawą do korzystania z atrakcyjnych funkcji dodatkowych. Ponadto skrypt umożliwia optymalne i przyjazne dla użytkownika korzystanie z drogerii online.

### **2.1. Rejestracja**

Rejestracja w portalu <http://www.rossmann.pl> jest bardzo prosta. Skorzystaj z opcji „Dołącz do nas!”, zapoznaj się i zaakceptuj regulamin portalu Rossmann.pl, podaj nick, hasło i adres e-mail. Dzięki rejestracji możesz w pełni korzystać z Drogerii Internetowej Rossmann.

[Powrót na górę ↑](#)

### **2.2 Logowanie**

Twoim loginem do Drogerii Internetowej Rossmann jest nick lub adres e-mail, który został podany podczas rejestracji. Hasło ustalasz samodzielnie podczas rejestracji w serwisie. Istnieje możliwość jego zmiany w Twoim Profilu, w zakładce „Moje dane”. Możesz korzystać z Drogerii Internetowej Rossmann także bez logowania się i posiadania konta w portalu <http://www.rossmann.pl>.

[Powrót na górę ↑](#)

### **2.3. Nie mogę się zalogować**

W przypadku problemów z logowaniem skorzystaj z zakładki „Nie mogę się zalogować”, którą znajdziesz pod formularzem logowania. Podaj adres e-mail lub nick używany jako login w portalu <http://www.rossmann.pl>. Na Twoją skrzynkę wyślemy wiadomość z linkiem umożliwiającym zmianę hasła. Jeśli jej nie otrzymałeś, sprawdź czy nie została uznana za spam.

[Powrót na górę ↑](#)

### **2.4. Edycja danych osobowych**

Masz możliwość zmiany swoich danych osobowych, po zalogowaniu do portalu Rossmann.pl, w znajdującej się w Twoim Profilu zakładce „Moje dane”. Pamiętaj! – jeśli podczas rejestracji konta podałeś adres e-mail jako login, późniejsza zmiana tego adresu w Twoim profilu nie spowoduje zmiany loginu.

Jeśli nie posiadasz konta w portalu <http://www.rossmann.pl>, masz możliwość zmiany swoich danych osobowych przetwarzanych w związku z jego realizacją kontaktując się z Sekcją Obsługi Klienta [formularza](#).

[Powrót na górę ↑](#)

## **3. Zamówienie**

### **3.1. Dodanie produktu do koszyka**

W celu zamówienia artykułu, należy wybrać produkt, widoczny na stronie Drogerii Internetowej Rossmann i użyć ikony „Dodaj do koszyka”. Za pomocą ikony koszyk można zwiększyć liczbę produktów, za pomocą ikony „-” można zmniejszyć ich liczbę.

[Powrót na górę ↑](#)

### **3.2. Składanie zamówienia**

W celu złożenia zamówienia należy przejść do Koszyka. Będą w nim widoczne wszystkie zamówione produkty, ich liczba oraz cena. Na tym etapie możesz zmodyfikować zawartość Koszyka (dodać/usunąć poszczególne produkty z zamówienia). Kolejnym krokiem jest wybór sposobu złożenia Zamówienia. Zamówienie można złożyć „bez logowania”, gdzie każdorazowo będziesz proszony o podanie danych do wysyłki. Założenie konta na portalu <http://www.rossmann.pl> i późniejsze zalogowanie się, spowoduje, że nie będzie potrzeby wpisywania danych do wysyłki przy kolejnych Zamówieniach. W następnym etapie składania Zamówienia zostaniesz poproszony o wybór metody płatności. Po sprawdzeniu zgodności takich danych jak: produkty w Koszyku, dane Zamawiającego, sposób dostawy, dane do wysyłki oraz sposobu płatności, kliknij przycisk „Złóż zamówienie z obowiązkiem zapłaty”. Jeśli wybrałeś, jako formę płatności: „płatność z góry” zostaniesz przekierowany do panelu płatności. Nie gwarantujemy stałej dostępności Towarów, prezentowanych w Drogerii Internetowej. Umowa jest zawarta od chwili otrzymania od nas wiadomości e-mail zatytułowanej „Zamówienie oczekuje na odbiór” lub „Informacja o wysyłce”, w zależności od tego, jaki sposób dostawy został przez Ciebie wybrany. Do chwili otrzymania od nas wiadomości, o której mowa powyżej, Twoje Zamówienie stanowi dla nas ofertę zakupu zamówionych Produktów.

[Powrót na górę ↑](#)

### **3.3. Dane do wysyłki**

W formularzu zamówienia, na etapie „Dane do wysyłki” należy podać swoje imię, nazwisko, adres do wysyłki, a także numer telefonu kontaktowego oraz e-mail, w celu ułatwienia kontaktu, w związku z realizacją zamówienia. Jeśli posiadasz konto i w Twoim profilu na Rossmann.pl podałeś wcześniej te dane, będą one już widoczne w części „Dane zamawiającego”. Możesz je skopiować do pól „Dane do wysyłki”, używając linku „Kopiuj dane do wysyłki”. Możesz również samodzielnie wpisać adres, na który mamy wysłać zamówienie. Na tym etapie składania zamówienia decydujesz również, czy chcesz otrzymać fakturę VAT. Pamiętaj! – dla sprawnego doręczenia przesyłki, adres powinien być kompletny i prawidłowy. Nie ponosimy odpowiedzialności za niedoręczenie przesyłki z powodu błędnego adresu.

[Powrót na górę ↑](#)

### **3.4. Realizacja Zamówienia**

Zamówienia, które możemy zrealizować w całości nie wymagają dodatkowego potwierdzenia przez Ciebie. W tym przypadku wyślemy do Ciebie wiadomość e-mail zatytułowaną „Zamówienie oczekuje na odbiór” lub „Informacja o wysyłce”, w zależności od tego, jaki sposób dostawy został przez Ciebie wybrany. Wiadomość ta stanowi ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia, zawiera informacje o Zamówieniu i od chwili, kiedy zostanie do Ciebie wysłana, umowa jest zawarta. Jednak gdyby nie wszystkie spośród zamówionych przez Ciebie produktów były dostępne lub gdyby nie była dostępna taka liczba Produktów, jakie wskazałeś w Zamówieniu, otrzymasz stosowną wiadomość wraz z pytaniem, czy zgadzasz się na realizację zamówienia niepełnego (wskazemy produkty z Twojego Zamówienia, których nie możemy dostarczyć) lub czy rezygnujesz z Zamówienia. Od otrzymania tej wiadomości będziesz miał 12 godzin na podjęcie decyzji – w przypadku jej braku, Twoje zamówienie zostanie automatycznie anulowane. Gdy podejmiesz decyzję o realizacji Zamówienia niepełnego, dokonamy korekty Łącznego Kosztu Zamówienia, tak aby obejmował Cenę Produktów, które są aktualnie dostępne w Drogerii Internetowej i mają być Ci dostarczone, a także odpowiedni dla nich Koszt Dostawy. W przypadku zwrotu choćby części Ceny dokonamy go na konto z którego uprzednio dokonałeś przelewu. Dodatkowo, gdy w wyniku korekty Zamówienia okaże się, że zmniejszeniu uległ również Koszt Dostawy, dokonamy zwrotu nadpłaconej przez Ciebie w tym zakresie kwoty. Z zachowaniem postanowień powyższych, w przypadku wyboru dostawy za pośrednictwem firmy X-press Couriers, powinieneś podjąć decyzję czy zgadzasz się na realizację zamówienia niepełnego nie później niż:

- a) do godziny 8:00, w przypadku wyboru dostawy w godzinach 10:00 – 14:00;
- b) do godziny 11:00, w przypadku wyboru dostawy w godzinach 14:00 – 17:00;
- c) do godziny 15:30, w przypadku wyboru dostawy w godzinach 18:00 – 22:00.

Jeśli nie potwierdzisz realizacji zamówienia niepełnego w ww. terminach, skontaktujemy się z Tobą w sprawie potwierdzenia realizacji niepełnego zamówienia i wyboru nowego okienka czasowego dostawy.

[Powrót na górę ↑](#)

### 3.5. Szczegóły zamówienia i jego status

Jeśli posiadasz konto status złożonego Zamówienia oraz jego szczegóły będą dostępne w Twoim profilu na Rossmann.pl, w zakładce „Historia zamówień”.

W przypadku zakupów bez logowania i posiadania konta w portalu <http://www.rossmann.pl> . masz możliwość sprawdzenia statusu Zamówienia klikając w przycisk „Sprawdź status Zamówienia” w e-mailu „Informacja o złożonym Zamówieniu”.

[Powrót na górę ↑](#)

### 3.6. Modyfikacja zamówienia

Po złożeniu Zamówienia nie ma możliwości wprowadzania w nim zmian. Do momentu, kiedy wyślemy Ci wiadomość zatytułowaną „Zamówienie oczekuje na odbiór” lub „Informacja o wysyłce”, w zależności od tego, jaki sposób dostawy wybrałeś, masz możliwość złożenia oświadczenia o cofnięciu Zamówienia. Jeśli anulacja Zamówienia będzie możliwa, będziesz mógł to zrobić w swoim Profilu klikając przycisk „Anuluj” lub kontaktując się z Sekcją Obsługi Klienta. O anulacji zamówienia zostaniesz poinformowany mailowo. Wszystkie wniesione płatności ,zostaną zwrócone w terminie nie dłuższym niż 14 dni od dnia anulowania zamówienia, zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu zapłaty, jakiego użyłeś przy składaniu płatności. Pamiętaj, że masz również możliwość odstąpienia od umowy.

[Powrót na górę ↑](#)

## 4. Dostawa

### 4.1. Dostawy – podstawowe informacje

Sposób dostawy/ odbioru zamówienia	Koszt dostawy		Dostępność dostawy	Termin dostawy/ odbioru zamówienia	Uwagi
	Płatność online (przelewy24.pl)	Płatność gotówką przy odbiorze			
Dostawa kurierem pod wskazany adres	13,00 zł	15,00 zł (tj. 13,00 zł za paczkę + 2 zł za pobranie)	Polska	Czas dostawy to zazwyczaj 2 dni robocze. Kurier zazwyczaj doręcza przesyłki w godz. 8.00-17.00.	Podany koszt dostawy dotyczy zamówień, które można spakować w 1 karton i wagą do 30 kg. Gdy Twoje zamówienie nie spełni tych warunków, zostaniesz o tym poinformowany w trakcie składania zamówienia.
Dostawa kurierem X- press Couriers	14,00 zł	16,00 zł (tj. 14,00 zł za paczkę + 2 zł za pobranie)	Katowice, Kraków, Łódź, Poznań, Warszawa, Wrocław	Zamówienie będzie dostarczone w wybranym przez Ciebie okienku czasowym dostawy.	
Odbiór w wybranych sklepach Rossmann	Bezpłatnie	Usługa niedostępna	Sklepy na terenie Polski, których lista znajduje się <b>TUTAJ</b>	Zamówienie będzie gotowe do odbioru po ok. 3 godz. od dokonania płatności online. Gdy paczka będzie gotowa do odbioru, otrzymasz wiadomość sms.	Brak ograniczenia wagowego i objętościowego

				Odbiór w godzinach otwarcia wybranego sklepu.	zamawianych artykułów
--	--	--	--	---	-----------------------

Po złożeniu Zamówienia, informację na jego temat otrzymasz na **adres e-mail podany przez Ciebie w serwisie**. Koniecznie sprawdź swoją pocztę!  
Drogą mailową możemy Cię informować o etapach przygotowania Twojego Zamówienia. Dane będą również widoczne w Twoim profilu w zakładce „Historia zamówień,” jeśli posiadasz konto w serwisie.

Składając Zamówienie, każdy klient Drogerii Internetowej Rossmann musi wybrać formę jego odbioru.

Pamiętaj – po złożeniu Zamówienia nie ma możliwości zmiany formy i adresu dostawy.

**Informacje o formach dostawy/odbioru przesyłki:**

**Dostawa kurierem pod wskazany adres** – kurier dostarczy Twoje Zamówienie pod wskazany adres. Dostawy realizowane są wyłącznie w dni robocze, zwykle w godzinach 8.00 – 17.00. O przekazaniu przesyłki do firmy kurierskiej poinformujemy Cię mailem, w którym znajdziesz numer przesyłki i link do strony umożliwiającej jej śledzenie.

Uwaga: Kurier nie ma obowiązku kontaktować się z Tobą telefonicznie przed dostawą. Godziny doręczenia Twojego Zamówienia są uzależnione od trasy kuriera.

**Dostawa kurierem X-press Couriers** - kurier dostarczy Twoje Zamówienie pod wskazany adres, w wybranym przez Ciebie terminie oraz w wybranym oknie czasowym dostawy: 10:00-14:00; 14:00-17:00; 18:00-22:00. Kurier podejmuje jedną próbę doręczenia. Dostawy realizowane są w dni robocze. Usługa dostępna jest na terenie miast: Katowice, Kraków, Łódź, Poznań, Warszawa i Wrocław. Z listą kodów pocztowych, w których jest możliwa dostawa, możesz zapoznać się także pod adresem [LINK](#)

Dostawa kurierem X-press Couriers – Zamówienie jeszcze dziś w Twoich rękach!



**Odbiór w wybranym sklepie Rossmann** – wybierz drogerię Rossmann, w której chcesz odebrać zakupy i wskaż ją w procesie składania Zamówienia. Gdy Twoje Zamówienie będzie gotowe do odbioru, otrzymasz wiadomość e-mail. Możesz także otrzymać wiadomość sms, o ile podasz nam wcześniej numer telefonu komórkowego. Przy odbiorze paczki powinieneś podać numer Zamówienia i kod jednorazowy, który otrzymasz w wiadomości e-mail lub wiadomości sms informującej o możliwości odbioru Zamówienia.

Obecnie odbioru osobistego możesz dokonać w sklepach widocznych na liście [tutaj](#)

**Płatność online** –Po złożeniu Zamówienia i wybraniu tej metody płatności, zostaniesz przekierowany na stronę serwisu Przelewy24. Za pośrednictwem serwisu Przelewy24 możesz zrobić przelew lub zapłacić kartą płatniczą. Jeśli płatność nie powiodła się, Zamówienie możesz opłacić również klikając na przycisk „Sprawdź

status Zamówienia” w mailu „Informacja o złożonym Zamówieniu”. Forma płatności online wymaga skorzystania ze strony usługodawcy zewnętrznego – serwisu Przelewy24.pl.

**Płatność przy odbiorze** – w zależności od wybranego sposobu dostawy, płacisz gotówką kurierowi DPD lub Fedex lub X-press Couriers. Przy odbiorze przesyłki od kuriera powinieneś mieć przygotowaną odliczoną kwotę do zapłaty (łącznie koszt zamówionych produktów i dostawy) - kurier może nie mieć możliwości wydania reszty. Obecnie nie ma możliwości opłacenia Zamówienia przy odbiorze kartą płatniczą.

**Faktura** – jeśli chcesz otrzymać fakturę VAT, zaznacz tę opcję przy składaniu Zamówienia na etapie „Dane do wysyłki”. Faktura zostanie dołączona do Twojego Zamówienia.

**Warunki wyceny dostaw** – Jedna paczka z zamówieniem może ważyć maksymalnie 30 kg. Gdy Twoje Zamówienie, ze względu na większą wagę lub gabaryty zamówionych produktów, będzie wymagało spakowania w więcej niż jedno opakowanie, koszt dostawy zostanie pomnożony przez liczbę opakowań, w które będzie spakowane Zamówienie. Zostaniesz o tym poinformowany w trakcie składania Zamówienia. W przypadku wyboru odbioru Zamówienia w jednej z drogerii Rossmann koszt dostawy nie jest zależny od liczby opakowań, w które Zamówienie zostanie spakowane.

[Powrót na górę ↑](#)

## 5. Płatność

### 5.1. Rodzaje i sposoby płatności

Przy składaniu Zamówienia masz do wyboru dwie opcje dokonania płatności:

- Płatność przy odbiorze (wyłącznie gotówką) - możliwa w przypadku dostarczenia przez Kuriera DPD lub Fedex albo X-press Couriers.

Przy wysyłce za pobraniem koszty Zamówienia wraz z kosztami dostawy przekazujesz Kurierowi DPD lub Fedex albo X-press Couriers przy odbiorze przesyłki. Jedyną możliwą formą płatności jest w tym przypadku gotówka.

Przy odbiorze Zamówienia musisz mieć przygotowaną dokładną sumę, jaką masz na rachunku (łącznie koszt produktów i dostaw). Kurier DPD lub Fedex albo X-press Couriers może nie mieć możliwości wydania reszty.

- Płatność z góry na konto - możliwa w przypadku dostarczenia przez Kuriera oraz odbioru osobistego w drogerii. Wybierając odbiór osobisty w sklepie możesz zapłacić tylko przelewem online poprzez serwis przelewy24.pl. Ta forma płatności wymaga skorzystania ze strony usługodawcy zewnętrznego.

Serwis przelewy.24 umożliwi przelanie środków na nasze konto w kilka minut. Przy wyborze tej formy płatności należy jej dokonać w ciągu 1 godziny od chwili przekierowania Cię do strony, z której możesz dokonać płatności. Z zastrzeżeniem zdania poprzedniego, jeśli wybrałeś opcję dostawy przez kuriera X-press Couriers i jako sposób zapłaty wybrałeś płatność elektroniczną, jesteś zobowiązany uiścić Łączny Koszt Zamówienia w dniu realizacji dostawy, w formie przelewu za pośrednictwem serwisu Przelewy 24, nie później niż:

- d) do godziny 7:30, w przypadku wyboru dostawy w godzinach 10:00 – 14:00;
- e) do godziny 10:30, w przypadku wyboru dostawy w godzinach 14:00 – 17:00;
- f) do godziny 15:00, w przypadku wyboru dostawy w godzinach 18:00 – 22:00;

Pamiętaj – brak wpłaty we wskazanym wyżej terminie od otrzymania linku, powoduje automatyczne anulowanie Zamówienia. Za datę zapłaty uznaje się moment uznania rachunku bankowego Sprzedawcy całą kwotą przypadającą do zapłaty.

Lista banków oraz ich usług, za pomocą których możesz dokonać płatności z góry:

Karta płatnicza

dostępne 24/7

BLIK

dostępne 24/7

Lista banków

[Powrót na górę ↑](#)

## 5.2. Wystawianie faktury VAT

Chcąc otrzymać fakturę VAT, zaznacz tę opcję przy składaniu Zamówienia na etapie „Dane do wysyłki”. Faktura zostanie dołączona do Twojego Zamówienia.

[Powrót na górę ↑](#)

## 5.3. Zwrot płatności

Zwrotu płatności, w przypadku odstąpienia od umowy, dokonujemy w ten sam sposób, w jaki płatność została przez Ciebie dokonana. Chcąc otrzymać ją w innej formie, powiadom nas o tym.

[Powrót na górę ↑](#)

## 6. O drogerii Rossmann

### 6.1. Ceny produktów

Aktualna cena produktu, zawierająca podatek VAT, jest podana przy artykule. Ceny artykułów mogą ulegać zmianie, jednak przy zapłacie za Zamówienie obowiązuje cena, w jakiej zamówiłeś produkt.

[Powrót na górę ↑](#)

### 6.2. Odstąpienie od umowy

Konsumencie, dokonując zakupów w Drogerii Internetowej Rossmann przysługuje Ci prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży w ciągu 14 dni od dnia dostarczenia Zamówienia lub jego odbioru w drogerii, w zależności od tego, którą formę dostawy wybierzesz. Do paczki dołączany jest wzór formularza odstąpienia od umowy (znajdziesz go również w zakładce Pomoc „[Formularze do pobrania](#)”).

Możesz go wypełnić i odesłać na adres do korespondencji: Rossmann SDP Sp. z o.o. ul. św. Teresy 111, 91-222 Łódź. Prosimy o zatytułowanie paczki, jako „Odstąpienie od umowy” jeśli zdecydujesz się na skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy.

Bezpośrednie koszty związane ze zwrotem artykułów (w tym w szczególności koszt opakowania i dostarczenia do sprzedawcy) w związku z odstąpieniem od umowy ponosi Konsument. W tym celu możesz skorzystać np. z usług Poczty Polskiej lub innych podmiotów świadczących takie usługi. Przykładowe ceny takich usług możesz znaleźć poniżej:

<http://cennik.poczta-polska.pl/>

<https://www.dpd.com.pl/var/storage/original/application/094df9ec99e8e98228624c17543cbee9.pdf>

[http://images.fedex.com/downloads/downloadcenter/pl/FedEx\\_PriceList\\_PLPL.pdf](http://images.fedex.com/downloads/downloadcenter/pl/FedEx_PriceList_PLPL.pdf)

Jeżeli nie odbierzesz Zamówienia we wskazanych w regulaminie terminach, sprecyzowanych dla poszczególnych form dostawy, mamy prawo do odstąpienia od umowy sprzedaży. Z uprawnienia do odstąpienia od umowy możemy skorzystać odpowiednio w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia podjęcia pierwszej próby doręczenia Zamówienia lub w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia upływu terminu na odbiór Zamówienia przez Klienta w sklepie, wskazanego w Regulaminie. W przypadku podjęcia decyzji o odstąpieniu od umowy, jesteśmy zobowiązani powiadomić Cię o tym. Dokonamy zwrotu otrzymanych od Ciebie płatności. Jeśli jesteś Konsumentem zwrotu płatności dokonamy w ten sam sposób, jakiego użyłeś do zapłaty, chyba że zgodziłeś się na inny sposób zwrotu.

[Powrót na górę ↑](#)

### 6.3. Składanie reklamacji



Jeśli zakupiony produkt posiada wady, możesz zgłosić jego reklamację. Do jej złożenia potrzebny Ci będzie dowód zakupu ( np. paragon, wyciąg z konta, potwierdzenie płatności online). Pamiętaj, że przy odbiorze Zamówienia masz możliwość sprawdzenia dostarczonej przesyłki w obecności kuriera lub sprzedawcy. Proponowane opcje zgłoszenia reklamacji to m.in:

- zgłoszenie się do najbliższej drogerii Rossmann z reklamowanym produktem i dowodem jego zakupu;
- odesłanie kwestionowanego produktu wraz z czytelnie wypełnionym protokołem reklamacyjnym (do pobrania w Pomoc „Formularze do pobrania”) na adres do korespondencji:

**Serwis Reklamacyjny**  
**Rossmann SDP sp. z o.o.**  
**ul. św. Teresy 109**  
**91-222 Łódź**

W przypadku dodatkowych pytań, prosimy o kontakt z Serwisem Reklamacyjnym Rossmann:  
tel. 42-61-39-700

*(Koszt połączenia, jak za zwykle połączenie, wg taryfy Twojego operatora)*

e-mail: [obsługa\\_klienta@rossmann.com.pl](mailto:obsługa_klienta@rossmann.com.pl)

Pamiętaj, o reklamacji mówimy w przypadku towaru niezgodnego z umową (np. produktu posiadającego wady).

Dodatkowe informacje nt. procedury składania reklamacji przez konsumenta można znaleźć [tutaj](#).

[Powrót na górę ↑](#)

#### **6.4. Bezpieczeństwo i ochrona danych osobowych**

Podane przez Ciebie dane będą wykorzystywane w celu świadczenia przez Sprzedawcę usług drogą elektroniczną, zawierania i realizacji składanych przez Klientów Zamówień i mogą być udostępniane osobom trzecim odpowiedzialnym za dostawę zakupionych towarów do Klienta, a także innym podmiotom upoważnionym na podstawie przepisów prawa, a w przypadku wyrażenia przez Ciebie zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną, także w tym celu.

Szczegółowe zasady związane z przetwarzaniem i zabezpieczaniem danych osobowych zostały zawarte w Polityce Prywatności, dostępnej pod

adresem <http://www.rossmann.pl/polityka- Prywatnosci>

[Powrót na górę ↑](#)

#### **6.5. Newsletter**

Po uprzednim wyrażeniu przez Ciebie zgody na otrzymywanie informacji handlowych drogą elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2013 r., poz. 1422 z późn. zm.), możesz otrzymywać bezpłatny newsletter, z którego dowiesz się o nowych promocjach i innych akcjach, prowadzonych przez Rossmann.

[Powrót na górę ↑](#)

#### **6.6. Kontakt**

Kontakt z Sekcją Obsługi Klienta odbywa się poprzez wypełnienie [formularza](#).

##### **Sekcja Obsługi Klienta**

Rossmann Supermarkety Drogerijne Polska sp. z o.o.

ul. św. Teresy 109, 91-222 Łódź

tel.: +48 42 61 39 700

e-mail: [obsługa\\_klienta@rossmann.com.pl](mailto:obsługa_klienta@rossmann.com.pl)

Godziny pracy poszczególnych komórek:

Serwis Reklamacyjny (pn.- pt. 10 – 17)

Sekcja Obsługi Klienta Drogerii Stacjonarnych (pn.- pt. 10 – 17)

Sekcja Obsługi Klienta Drogerii Internetowej (pn.- pt., godz. 10 – 19; sob. 10-17)

(Koszt połączenia, jak za zwykle połączenie, wg taryfy Twojego operatora)

[Powrót na górę ↑](#)

### 6.7. Formularze do pobrania

- Formularz odstąpienia » [pobierz](#)
- Formularz reklamacyjny » [pobierz](#)
- Instrukcja reklamacyjna » [pobierz](#)
- Wymagania sprzętowe » [pobierz](#)

[Powrót na górę ↑](#)

### 6.8. Regulamin sklepu

Zapoznanie się z treścią i akceptacja regulaminu Drogerii Internetowej Rossmann jest warunkiem koniecznym do złożenia zamówienia.

Regulamin Drogerii Internetowej Rossmann znajdziesz [TUTAJ](#).

## 7. Najczęściej zadawane pytania (FAQ)

- [Gdzie mogę sprawdzić aktualny status Zamówienia ?](#)

Aktualny status Zamówienia będziesz mógł sprawdzić w mailu „Informacja o złożonym Zamówieniu” klikając w przycisk „Sprawdź status Zamówienia”. Dla Klientów posiadających konto, istnieje możliwość sprawdzenia statusu Zamówienia dodatkowo, po zalogowaniu się do swojego konta na Rossmann.pl i przejściu do zakładki „Historia zamówień.

### [W jaki sposób dostarczane jest Zamówienie?](#)

Możliwe sposoby dostawy to:

- wysyłka kurierem na wskazany adres,
- odbiór osobisty w wybranej drogerii Rossmann,

### [Czy w sklepie on-line również otrzymuję gratisy, które mogą być wydawane przy kasie w sklepie stacjonarnym?](#)

Nie, w sklepie on-line nie są wydawane takie gratisy.

### [Czy cena zamówionych produktów może ulec zmianie w trakcie realizacji Zamówienia?](#)

Obowiązuje cena z chwili składania przez Ciebie Zamówienia, zatem nie może ona ulec zmianie podczas jego realizacji.

#### **Czy mogę zmodyfikować moje Zamówienie (zmienić produkty, sposób dostawy, sposób płatności)?**

Po złożeniu Zamówienia nie ma możliwości jego modyfikacji. Jeśli anulacja Zamówienia będzie możliwa będziesz mógł to zrobić:

- będąc zalogowanym w swoim Profilu klikając przycisk „Anuluj”
- w e-mailu „Informacja o złożonym Zamówieniu” klikając przycisk „Sprawdź status Zamówienia”
- lub kontaktując się z Sekcją Obsługi Klienta

O anulacji Zamówienia zostaniesz poinformowany mailowo. Wszystkie wniesione płatności ,zostaną zwrócone w terminie 14 dni od dnia anulowania Zamówienia. Zwrot płatności zostanie dokonany przy użyciu takiego samego sposobu, jakiego użyłeś do zapłaty, chyba że zgodziłeś się na inny sposób zapłaty.

#### **Nie potwierdziłem Zamówienia niekompletnego w ciągu 12 godzin. Co teraz?**

W takim przypadku Twoje Zamówienie zostanie automatycznie anulowane, a w razie jego opłacenia, środki zwrócone na konto, z którego dokonano płatności.

#### **Czy mogę opłacić część Zamówienia online, część przy odbiorze?**

Należy opłacić całość Zamówienia. Nie ma możliwości podziału opłaty za Zamówienie.

#### **Czy mogę zapłacić za Zamówienie w ratach?**

Opcja płatności z rozłożeniem na raty, nie jest dostępna w drogerii internetowej Rossmann.

#### **Kiedy otrzymam link do płatności online?**

Po złożeniu Zamówienia oraz wybraniu płatności online zostaniesz przekierowany na stronę serwisu Przelewy24. Jeśli płatność nie powiodła się Zamówienie możesz opłacić również klikając przycisk „Sprawdź status Zamówienia” w mailu „Informacja o złożonym Zamówieniu”.

#### **Wybrałem opcję płatność z góry na konto, ale mojego banku nie ma na liście obsługiwanych w systemie Przelewy 24. Co teraz?**

W tej sytuacji możesz skorzystać z opcji płatność przy odbiorze (u kuriera jest możliwa płatność wyłącznie gotówką– płatność za pobraniem). Nie wszystkie banki realizują wybrany przez Ciebie system płatności. Listę banków, które są obsługiwane w systemie Przelewy24, znajdziesz na stronie: [http://www.przelewy24.pl/cms,66,przelewy\\_karty\\_przekazy.htm](http://www.przelewy24.pl/cms,66,przelewy_karty_przekazy.htm)

#### **W jaki sposób otrzymam zwrot pieniędzy w przypadku uznania reklamacji lub przy odstąpieniu od umowy?**

W przypadku decyzji o zwrocie pieniędzy z tytułu uznania reklamacji, jak i w przypadku odstąpienia od umowy, pieniądze zostaną zwrócone w taki sam sposób, w jaki dokonano zapłaty za Zamówienie (przelew na rachunek bankowy, z którego dokonano wpłaty, przekaz pieniężny), chyba że wyrazisz zgodę na inny, zaproponowany przez nas sposób zwrotu środków pieniężnych.

#### **Gdzie mogę sprawdzić aktualny status doręczenia Zamówienia przez Kuriera?**

Link do strony, na której możesz śledzić status doręczenia zamówienia, znajdziesz w swoim profilu na Rossmann.pl, w zakładce „Historia zamówień”. Numer przesyłki i ww. link zostanie Ci również przesłany w e- mailu informującym o przekazaniu Zamówienia do wysyłki.

#### **Czy mogę zmienić adres dostawy w trakcie realizacji Zamówienia?**

Nie ma możliwości zmiany adresu dostawy w trakcie realizacji Zamówienia.

### Kiedy spodziewać się kuriera?

Kurier zwykle doręcza przesyłki w ciągu dwóch dni roboczych od chwili, gdy Twoje zamówienie uzyska status „przekazane do wysyłki”, o czym możemy poinformować Cię również e-mailem. Pamiętaj jednak, że dwa dni robocze to minimalny czas dostawy. Jeśli wybrałeś dostawę za pośrednictwem kuriera X-press Couriers i wskazałeś okno czasowe dostawy, kurier powinien doręczyć Ci przesyłkę w wybranym przez Ciebie terminie.

### Czy kurier skontaktuje się ze mną przed doręczeniem paczki?

Kurier może, lecz nie musi poinformować Cię o planowanym doręczeniu przesyłki. Może wówczas przekazać Ci dodatkowe informacje, w tym jego numer telefonu kontaktowego.

### Kurier nie zastał mnie w domu. Co teraz?

Kurier DPD i Fedex podejmie jeszcze jedną próbę doręczenia przesyłki. Jeśli nie będzie udana, nieodebrane Zamówienie wróci do nas.

Kurier X-Press Couriers nie podejmuje kolejnej próby doręczenia przesyłki w wybranym przez Klienta oknie czasowym.

### Paczka dotarła do mnie uszkodzona. Komu to zgłosić?

Pamiętaj, że masz możliwość sprawdzenia odbieranego towaru w obecności kuriera (lub – przy odbiorze w sklepie – w obecności sprzedawcy). Jeśli paczka jest uszkodzona lub zniszczona, zalecamy zgłoszenie tego kurierowi i sporządzenie protokołu szkody. O każdym takim zdarzeniu poinformuj nas.

### Po otwarciu paczki okazało się, że są tam produkty uszkodzone, niepełnowartościowe.

W takim przypadku złóż reklamację produktu. Konieczny tu będzie dowód zakupu (np. paragon, wyciąg z konta, potwierdzenie płatności online).

Proponowane opcje zgłoszenia reklamacji produktu to:

- zgłoszenie się do najbliższej drogerii Rossmann z reklamowanym produktem i dowodem jego zakupu;
- odesłanie kwestionowanego produktu wraz z czytelnie wypełnionym protokołem reklamacyjnym (do pobrania [tutaj](#)) na adres do korespondencji:

**Serwis Reklamacyjny**  
**Rossmann SDP sp. z o. o.**  
**ul. św. Teresy 109**  
**91-222 Łódź**

W przypadku dodatkowych pytań, prosimy o kontakt z Serwisem Reklamacyjnym Rossmann  
tel. 42-61-39-700

(Koszt połączenia, jak za zwykle połączenie, wg taryfy Twojego operatora)

mail: [obsługa\\_klienta@rossmann.com.pl](mailto:obsługa_klienta@rossmann.com.pl)

Zajmiemy stanowisko, co do zgłoszonej przez Ciebie reklamacji w terminie 14 dni od dnia, kiedy ją otrzymamy.

### W jaki sposób mogę odstąpić od umowy?

W celu odstąpienia od umowy możesz wypełnić, dołączony do Zamówienia, formularz odstąpienia od umowy (znajdziesz go również w Pomocy punkt 6.7. „Formularze do pobrania”).

Następnie odeślij go do nas wraz z produktami w ciągu 14 dni, na poniższy adres do korespondencji, z dopiskiem „odstąpienie od umowy” :

Rossmann SDP sp. z o.o.

ul. św. Teresy 111

91-222 Łódź

Bezpośrednie koszty związane ze zwrotem artykułów, w związku z odstąpieniem przez Ciebie od umowy, ponosi Kupujący.

### Czy odstąpienie od umowy może dotyczyć tylko części Zamówienia?

Tak, możesz zwrócić tylko niektóre artykuły składające się na Twoje Zamówienie.

### Czy są przypadki, w których nie mogę odstąpić od umowy?

Prawo do odstąpienia od umowy nie przysługuje Konsumentom m.in. w przypadkach:

- umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz nieprefabrykowana, wyprodukowana według specyfikacji konsumenta lub służąca zaspokojeniu jego zindywidualizowanych potrzeb;
- umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz dostarczana w zapieczętowanym opakowaniu, której po otwarciu nie można zwrócić za względu na ochronę zdrowia lub ze względów higienicznych, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- umowy, w której przedmiotem świadczenia jest rzecz ulegająca szybkiemu zepsuciu lub mająca krótki termin przydatności do spożycia;
- umowy, której przedmiotem świadczenia są nagrania dźwiękowe lub wizualne albo programy komputerowe dostarczane w zapieczętowanym opakowaniu, jeżeli opakowanie zostało otwarte po dostarczeniu;
- umowy o dostarczenie gazet, periodyków lub czasopism, z wyjątkiem umowy o prenumeratę.

### Czy w drogerii Rossmann mogę wymienić pełnowartościowe produkty zakupione w sklepie internetowym Rossmann?

Nie ma takiej możliwości.

### Czy mogę otrzymać duplikat paragonu?

Nie wystawiamy duplikatów paragonów. Oryginał paragonu jest dołączany do każdego zamówienia, które wysyłamy do Klienta.

### Czy mogę reklamować produkt, jeśli nie mam paragonu?

Tak. Paragon nie jest jedynym dowodem zakupu. Reklamacja może zostać przyjęta na podstawie np. wyciągu z konta, potwierdzenia płatności online.

### Odebrałem Zamówienie, jednak chcę otrzymać fakturę. Gdzie to zgłosić?

Jeśli podczas składania Zamówienia nie zaznaczyłeś opcji „tak, chcę otrzymać fakturę VAT”, a jednak chcesz otrzymać ten dokument, skontaktuj się z Sekcją Obsługi Klienta.

### Produkt widoczny na stronie drogerii internetowej udało mi się dodać do koszyka, po czym dostaję informację mailową o jego niedostępności ? Jak to możliwe ?

Nie gwarantujemy stałej dostępności wszystkich Towarów, prezentowanych w Drogerii Internetowej Rossmann. Po skompletowaniu Zamówienia wyślemy do Ciebie wiadomość e-mail zatytułowaną „Zamówienie oczekuje na odbiór” lub „Informacja o wysyłce”, w zależności od tego, jaki sposób dostawy został przez

Ciebie wybrany. Dopiero ta wiadomość stanowi ostateczne potwierdzenie wszystkich istotnych elementów Zamówienia i od chwili wprowadzenia jej do Twojego systemu mailowego, umowę uważa się za zawartą.

Jeśli zrezygnujesz z Zamówienia, które będzie niepełne albo gdy realizacja Zamówienia nie będzie możliwa z tego względu, że wszystkie objęte nim Produkty, nie będą dostępne, powiadomimy Cię o tym fakcie.

**Czy kupując w drogerii internetowej urządzenia elektryczne lub elektroniczne, mogę dokonać zwrotu zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego?**

Tak, każdy nasz klient, który zakupi przez Internet sprzęt elektryczny i elektroniczny może zwrócić zużyte urządzenie elektryczne i elektroniczne, zgodnie z zasadą 1:1. Każdy z nas jest użytkownikiem sprzętu elektrycznego i elektronicznego, a co za tym idzie potencjalnym wytwórcą niebezpiecznego dla ludzi i środowiska! Dlatego zachęcamy do prawidłowego postępowania ze zużytym sprzętem elektrycznym i elektronicznym. W celu usprawnienia procesu zwrotu zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego, przeczytaj poniższe informacje dostępne [tutaj](#).

**Czy na stronie drogerii internetowej Rossmann znajdę informacje na temat systemu zbierania zużytego sprzętu elektrycznego i elektronicznego?**

Tak, klikając [tutaj](#) znajdziesz wszelkie niezbędne informacje, które pomogą Ci oddać w Twoim mieście zużyty sprzęt elektroniczny i elektroniczny.

Jeśli nie znalazłeś odpowiedzi na swoje pytanie, skontaktuj się z Sekcją Obsługi Klienta:

**Sekcja Obsługi Klienta**

Rossmann Supermarkety Drogerijne Polska sp. z o.o.

ul. św. Teresy 109, 91-222 Łódź

tel.: +48 42 61 39 700

e-mail: [obsługa\\_klienta@rossmann.com.pl](mailto:obsługa_klienta@rossmann.com.pl)

**Godziny pracy poszczególnych komórek:**

Serwis Reklamacyjny (pn.- pt. 10 – 17)

Sekcja Obsługi Klienta Drogerii Stacjonarnej (pn.- pt. 10 – 17)

Sekcja Obsługi Klienta Drogerii Internetowej (pn.- pt., godz. 10 – 19; sob.10-17)

(Koszt połączenia, jak za zwykłe połączenie, wg taryfy Twojego operatora)