



Regulamin reklamacyjny dla klientów indywidualnych

1. Definicje

Poniższe słowa użyte w niniejszym regulaminie reklamacyjnym będą mieć następujące znaczenie:

- 1.1 Klient - osoba fizyczna, która dokonała zakupu produktów Indigo Nails, niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
- 1.2 Produkt - towar zakupiony przez klienta w sklepie internetowym <https://www.indigo-nails.com/>, w siedzibie Indigo Nails lub za pośrednictwem Dystrybutora Indigo Nails sp. z o o. sp. k. lista Dystrybutorów Indigo Nails zawarta jest na stronie <https://www.indigo-nails.com/pl,punkty-sprzedazy.html> ;
- 1.3 Urządzenie - lampa, frezarka.
- 1.4 Indigo Nails - Indigo Nails spółka z ograniczoną odpowiedzialnością; producent produktów do stylizacji paznokci oraz produktów do pielęgnacji ciała pod marką INDIGO NAILS.
- 1.5 Siedziba Indigo Nails - ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polska.
- 1.6 Dział Customer Care - ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polska.
- 1.7 Wada fizyczna - wada polegająca na niezgodności Produktu z umową, w szczególności Produkt jest niezgodny z umową, jeżeli:
 - 1.7.1 Nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć, ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
 - 1.7.2 Nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił Klienta,
 - 1.7.3 Nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
 - 1.7.4 Została Klientowi wydana w stanie niezupełnym.

2. Postanowienia ogólne

- 2.1 Klient ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej Produktu/Urządzenia posiadającego wady fizyczne ujawnione w trakcie trwania rękojmi (art. 556 i nast. Kodeksu cywilnego, Dz.U.2017.459 t.j. z dnia 2017.03.02). Jeżeli Klientowi przysługują roszczenia z tytułu gwarancji reklamacja może zostać zgłoszona przez czas trwania gwarancji określony w karcie gwarancyjnej.
- 2.2 Klient może zgłosić reklamację z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktu/Urządzenia niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.
- 2.3 Odpowiedzialność za wady fizyczne Produktu/Urządzenia obejmuje w przypadku roszczeń z tytułu gwarancji lub rękojmi: nieodpłatną naprawę Produktu/Urządzenia, wymianę Produktu/Urządzenia. W przypadku roszczeń z rękojmi odpowiedzialność za wady fizyczne Produktu/Urządzenia obejmuje również odstąpienie od umowy. Klient nie może odstąpić od umowy, jeżeli wada fizyczna Produktu/Urządzenia jest nieistotna.
- 2.4 Odpowiedzialność za wady fizyczne Produktu/Urządzenia dotyczy wad, które istniały w chwili wydania Produktu/Urządzenia Klientowi.

2.5 Odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili odbioru Produktu/Urządzenia.

3. Podstawowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji

3.1 W przypadku pojawienia się w Produkcie/Urządzeniu, w okresie rękojmi lub gwarancji, wady fizycznej Produktu/Urządzenia, Klient ma prawo zgłosić reklamację.

3.2 Zgłoszenie reklamacyjne przez Klienta może nastąpić w dowolnej formie: mailowo na adres reklamacje@indigo-nails.com lub pisemnie na adres: ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polska.

3.3 Klient powinien zgłosić reklamację za pomocą formularza reklamacyjnego, dostępnego pod adresem https://www.indigo-nails.com/reklamacja_formularz2a.pdf, zawierającego następujące dane:

- Imię i nazwisko Klienta,
- Dokładny adres do wysyłki Produktu/Urządzenia,
- Dane kontaktowe Klienta tj. numer telefonu Klienta, adres email,
- Numer seryjny Urządzenia – w przypadku reklamacji urządzenia, w przypadku frezarek dwa numery seryjne, zarówno frezarki jak i rączki do frezarki,
- Opis problemu,
- Roszczenia Klienta oraz wskazanie jego podstawy (rękojmi lub gwarancji),
- Numer zamówienia,
- Numer faktury/paragonu,
- Numer konta bankowego oraz potwierdzenie nadania paczki wraz z kwotą za przesyłkę.

3.4 Aby Indigo Nails mogło w sposób prawidłowy rozpatrzyć reklamację, musi mieć możliwość zweryfikowania zasadności roszczeń poprzez stwierdzenie istnienia wady oraz przyczyn jej powstania. W związku z tym Klient jest zobowiązany dostarczyć wadliwy Produkt/Urządzenie do Działu Customer Care.

3.5 Reklamowany Produkt/Urządzenie razem z wypełnionym formularzem reklamacyjnym oraz dowodem zakupu Produktu/Urządzenia i kartą gwarancyjną wraz z kartą napraw gwarancyjnych (w przypadku roszczeń z tytułu gwarancji) należy dostarczyć na adres Działu Customer Care Indigo Nails sp. z o.o. ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź. Przesyłka powinna zawierać dopisek: Reklamacja.

3.6 Przez dowód zakupu rozumie się w szczególności następujące dokumenty: faktura VAT, paragon, potwierdzenie przelewu, Tpay, PayPal, wyciąg z karty kredytowej.

3.7 Indigo Nails zobowiązuje się ustosunkować do reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Brak informacji ze strony Indigo Nails w powyższym terminie oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną.

3.8 Reklamację uważa się za uznaną, poprzez wymianę Produktu/Urządzenia wadliwego na Produkt lub Urządzenie wolne od wad, jego naprawę lub zwrot kosztów zakupu Produktu/Urządzenia. W przypadku, gdy wada dotyczy wyłącznie części Produktu/Urządzenia – wymiana lub naprawa może dotyczyć wyłącznie tej części.

3.9 Indigo Nails dokona naprawy lub wymiany wadliwego Produktu/Urządzenia bez zbędnej zwłoki, w czasie, na którego ramy wpływ mają rodzaj wadliwego Produktu lub Urządzenia i charakter wady.

3.10 Reklamację uważa się za nieuwzględnioną, w sytuacji podania przez Indigo Nails powodu nie uznania wady i zwrot towaru do Klienta.

4. Reklamacja ilościowa

- 4.1 Niezgodność ilościowa (niewłaściwa ilość Produktu, brak Produktu w paczce, inny Produkt niż zamówiony) powinna zostać zgłoszona Indigo Nails nie później niż w ciągu 72 godzin od daty odbioru Produktu.
- 4.2 W przypadku, gdy Klientowi został dostarczony Produkt inny niż zamówiony Klient ma możliwość:
 - 4.2.1 Odesłania Produktu do Działu Customer Care; Produkt zostanie wymieniony na prawidłowy, zgodny z zamówieniem, po dostarczeniu reklamowanego Produktu do Działu Customer Care,
 - 4.2.2 Żądania dostania prawidłowego, zgodnego z zamówieniem produktu, za pobraniem Produktu będącego przedmiotem reklamacji.

5. Zasady dostawy reklamowanego towaru

- 5.1 Klient zobowiązany jest dostarczyć reklamowany Produkt/Urządzenie wraz z opisem reklamacji do miejsca jego zakupu: siedziby głównej, Dystrybutora, punktu sprzedaży na własny koszt. Indigo Nails zwraca Klientowi poniesione koszty przesyłki reklamacyjnej w razie uwzględnienia reklamacji.
- 5.2 Przesyłki reklamacyjne pobraniowe i przesyłki przekazywane do paczkomatów nie będą przyjmowane przez Indigo Nails.
- 5.3 Reklamowany Produkt/Urządzenie musi być odpowiednio zapakowany, tak aby nie uległo dodatkowemu uszkodzeniu w czasie transportu. Za właściwe zabezpieczenie, zapakowanie i wysyłkę Produktu/Urządzenia odpowiedzialny jest Klient.

6. Pozostałe warunki rozpatrywania reklamacji

- 6.1 Reklamacja nie przysługuje w przypadku niewłaściwego użytkowania lub przechowywania Produktu/Urządzenia w szczególności użytkowania go w sposób niezgodny z opisem zawartym na Produkcie/Urządzeniu lub na ulotce załączonej do Produktu/Urządzenia.
- 6.2 Produkty marki INDIGO NAILS są kompatybilne tylko i wyłącznie z innymi produktami tej marki. Jeżeli Produkt używany będzie z produktami innej marki, w rezultacie czego Klient stwierdzi wadę fizyczną Produktu (np. lakier się nie utwardzi) reklamacja zgłoszona przez Klienta może okazać się niezasadna po dokonaniu testu Produktu z innymi produktami marki INDIGO NAILS.
- 6.3 Jeżeli przesyłka nosi ślady uszkodzenia, które wynikły w skutek transportu, Klient zobowiązany jest rozpakować ją w obecności doręczyciela i w razie stwierdzenia nieprawidłowości zamówienia sporządzić z nim protokół szkody. Oryginał protokołu szkody powinien być dostarczony do Customer Care wraz z reklamowanym Produktem/Urządzeniem.

7. Urządzenie zastępcze

- 7.1 Na prośbę Klienta złożoną w formie pisemnej, Indigo Nails przekaże Klientowi Urządzenie zastępcze (zastępcze w stosunku do urządzenia reklamowanego).
- 7.2 W przypadku przekazania Klientowi Urządzenia zastępczego pomiędzy Klientem, a Indigo Nails zostaje zawarta umowa użyczenia mienia. Umowa użyczenia Urządzenia zastępczego zostaje zawarta na czas określony do zakończenia postępowania reklamacyjnego tj.

- poinformowania Klienta przez Indigo Nails o tym, że reklamowane Urządzenie zostało naprawione/wymienione i upływie terminu wyznaczonego na zwrot Urządzenia zastępczego.
- 7.3 Urządzenie zastępcze zostanie przekazane Klientowi po sprawdzeniu Urządzenia reklamowanego w Dziale Customer Care i stwierdzeniu, że zgłoszona reklamacja jest zasadna oraz urządzenie wymaga diagnostyki przekraczającej 14 dni serwisu.
 - 7.4 Przekazanie Urządzenia zastępczego Klientowi nastąpi na podstawie protokołu zdawczo-odbiorczego, przesłanego wraz z Urządzeniem zastępczym do Klienta. Klient zobowiązany jest odesłać podpisany protokół zdawczo-odbiorczy do Działu Customer Care. W przypadku nie stwierdzenia przez Klienta wad Urządzenia zastępczego w terminie 24 godzin od daty przekazania Urządzenia zastępczego, uznaje się, że Urządzenie zastępcze zostało przekazane Klientowi w stanie sprawnym i nadającym się do użytku wynikającego z przeznaczenia tego urządzenia.
 - 7.5 Indigo Nails zwróci Klientowi Urządzenie, którego dotyczyło postępowanie reklamacyjne, po dokonaniu przez Klienta zwrotu Urządzenia zastępczego do Indigo Nails.
 - 7.6 Po zakończeniu postępowania reklamacyjnego, przez co rozumie się otrzymanie od Indigo Nails informacji o usunięciu wady/wymianie produktu, Klient zobowiązany jest zwrócić Indigo Nails urządzenie zastępcze w stanie nie pogorszonym.
 - 7.7 Klient ma obowiązek zwrócić Urządzenie do Działu Customer Care na własny koszt w terminie 14 dni od daty przesłania klientowi przez Indigo Nails informacji o zakończeniu postępowania reklamacyjnego.
 - 7.8 W przypadku braku zwrotu Urządzenia zastępczego w określonym terminie, przyjmuje się, iż Klient dopuszcza się bezumownego korzystania z Urządzenia, z którego to tytułu Indigo Nails przysługiwać będzie odszkodowanie w wysokości 50 PLN brutto za każdy dzień bezumownego korzystania.

Dział odpowiedzialny za dokument: Customer Care

Wersja: 3 z dnia 01.09.2021