

# Regulamin reklamacyjny

## Regulamin reklamacyjny dla klientów indywidualnych

### 1. Definicje

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

1. Klient - osoba fizyczna, która dokonała zakupu produktów Indigo Nails, niezwiązanego bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.
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> ;
3. Urządzenie - lampa, frezarka.
4. Indigo Nails - Indigo Nails spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa; producent produktów do stylizacji paznokci oraz produktów do pielęgnacji ciała pod marką INDIGO NAILS.
5. Siedziba Indigo Nails - ul. Żeligowskiego 3/5, 90-752 Łódź, Polska.
6. Dział Customer Care - ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polska.
7. Wada fizyczna - wada polegająca na niezgodności Produktu z umową, w szczególności Produkt jest niezgodny z umową, jeżeli:
  1. Nie ma właściwości, które rzecz tego rodzaju powinna mieć, ze względu na cel w umowie oznaczony albo wynikający z okoliczności lub przeznaczenia,
  2. Nie ma właściwości, o których istnieniu sprzedawca zapewnił Klienta,
  3. Nie nadaje się do celu, o którym Klient poinformował sprzedawcę przy zawarciu umowy, a sprzedawca nie zgłosił zastrzeżenia co do takiego jej przeznaczenia,
  4. Została Klientowi wydana w stanie niepełnym.

### 2. Postanowienia ogólne

1. Klient ma prawo zgłoszenia reklamacji dotyczącej Produktu/Urządzenia posiadającego wady fizyczne ujawnione w takcie 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. Klient może zgłosić reklamacje z tytułu rękojmi za wady fizyczne Produktu/Urządzenia niezależnie od uprawnień wynikających z gwarancji.
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.
4. Odpowiedzialność za wady fizyczne Produktu/Urządzenia dotyczy wad, które istniały w chwili wydania Produktu/Urządzenia Klientowi.
5. Odpowiedzialność jest wyłączona, jeżeli Klient wiedział o wadzie w chwili odbioru Produktu/Urządzenia.

### 3. Podstawowe zasady składania i rozpatrywania reklamacji

1. W przypadku pojawienia się w Produkcie/Urządzeniu, w okresie rękojmi lub gwarancji, wady fizycznej Produktu/Urządzenia, Klient ma prawo zgłosić reklamację.
2. Zgłoszenie reklamacyjne przez Klienta może nastąpić w dowolnej formie: mailowo na adres [reklamacje@indigo-nails.com](mailto:reklamacje@indigo-nails.com) lub pisemnie na adres: ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polska.
3. Klient powinien zgłosić reklamację za pomocą formularza reklamacyjnego, dostępnego pod adresem [https://www.indigo-nails.com/download/regulaminy/Indigo - formularz reklamacyjny \(konsument\).pdf](https://www.indigo-nails.com/download/regulaminy/Indigo-formularz_reklamacyjny_(konsument).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.
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.

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. sp.k. ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź. Przesyłka powinna zawierać dopisek: Reklamacja.
6. Przez dowód zakupu rozumie się w szczególności następujące dokumenty: faktura VAT, paragon, potwierdzenie przelewu, PayU, PayPal, wyciąg z karty kredytowej.
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.
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.
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.
10. Reklamację uważa się za nieuwzględnioną, w sytuacji podania przez Indigo Nails powodu nie uznania wady i zwrot towaru do Klienta.

#### **4. Reklamacja ilościowa**

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.
2. W przypadku, gdy Klientowi został dostarczony Produkt inny niż zamówiony Klient ma możliwość:
  1. Odesłania Produktu do Działu Customer Care; Produkt zostanie wymieniony na prawidłowy, zgodny z zamówieniem, po dostarczeniu reklamowanego Produktu do Działu Customer Care,
  2. Żądania dostania prawidłowego, zgodnego z zamówieniem produktu, za pobraniem Produktu będącego przedmiotem reklamacji.

#### **5. Zasady dostawy reklamowanego towaru**

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.

2. Przesyłki reklamacyjne pobraniowe i przesyłki przekazywane do paczkomatów nie będą przyjmowane przez Indigo Nails.
3. Reklamowany Produkt/Urządzenie musi być odpowiednio zapakowany, tak aby nie uległo dodatkowemu uszkodzeniu w czasie transportu. Za właściwe zabezpieczenie, opakowanie i wysyłkę Produktu/Urządzenia odpowiedzialny jest Klient.

#### **6. Pozostałe warunki rozpatrywania reklamacji**

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.
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.
3. Jeżeli przesyłka nosi ślady uszkodzenia, które wyniknęły 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**

1. Na prośbę Klienta złożoną w formie pisemnej, Indigo Nails przekaże Klientowi Urządzenie zastępcze (zastępcze w stosunku do urządzenia reklamowanego).
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.
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.
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 niestwierdzenia 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.

5. Indigo Nails zwróci Klientowi Urządzenie, którego dotyczyło postępowanie reklamacyjne, po dokonaniu przez Klienta zwrotu Urządzenia zastępczego do Indigo Nails.
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. 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.
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.