



## Reglamento de Reclamaciones para Clientes Individuales

### 1. Definiciones

Las siguientes palabras utilizadas en este reglamento de reclamaciones tendrán los siguientes significados:

- 1.1 Cliente: persona física que ha realizado una compra de productos de Indigo Nails no relacionada directamente con su actividad comercial o profesional.
- 1.2 Producto: bien adquirido por el Cliente en el sitio web <https://www.indigo-nails.es/>, en la sede de Indigo Nails o a través de un distribuidor de Indigo Nails. La lista de distribuidores de Indigo Nails se encuentra en el sitio web <https://www.indigo-nails.com/pl.punkty-sprzedazy.html>;
- 1.3 Dispositivo: lámpara, torno.
- 1.4 Indigo Nails: Indigo Nails sociedad de responsabilidad limitada, fabricante de productos para el cuidado y estilización de uñas y productos para el cuidado del cuerpo bajo la marca INDIGO NAILS.
- 1.5 Sede de Indigo Nails: calle Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polonia.
- 1.6 Departamento de Atención al Cliente: calle Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polonia.
- 1.7 Defecto físico - un defecto consistente en la no conformidad del Producto con el contrato, en particular el Producto no es conforme con el contrato si:
  - 1.7.1 No tiene las características que el bien de este tipo debería tener, según el propósito especificado en el contrato o que se deriven de las circunstancias o el destino.
  - 1.7.2 No tiene las características que el vendedor ha asegurado al cliente que tiene,
  - 1.7.3 No es adecuado para el propósito que el cliente informó al vendedor al momento de celebrar el contrato, y el vendedor no planteó ninguna objeción con respecto a dicho propósito.
  - 1.7.4 Se ha entregado al Cliente en un estado incompleto.

### 2. Disposiciones generales

- 2.1 El Cliente tiene derecho a presentar una reclamación por defectos físicos en el Producto/Dispositivo durante el período de garantía legal (artículos 556 y siguientes del Código Civil, Dz.U.2017.459 t.j. de fecha 2017.03.02). Si el Cliente tiene derecho a reclamaciones de garantía, la reclamación puede presentarse durante el período de garantía especificado en la tarjeta de garantía.
- 2.2 El Cliente puede presentar una reclamación por defectos físicos en el Producto/Dispositivo independientemente de los derechos derivados de la garantía.

- 2.3 La responsabilidad por defectos físicos en el Producto/Dispositivo, en caso de reclamaciones por garantía o garantía legal, incluye la reparación o sustitución gratuita del Producto/Dispositivo. En el caso de reclamaciones de garantía legal, la responsabilidad también incluye la rescisión del contrato. El cliente no puede rescindir el contrato si el defecto físico del Producto/Dispositivo es insignificante.
- 2.4 La responsabilidad por defectos físicos en el Producto/Dispositivo se refiere a los defectos que existían en el momento de la entrega del Producto/Dispositivo al cliente.
- 2.5 La responsabilidad se excluye si el cliente conocía el defecto en el momento de la recepción del Producto/Dispositivo.

### **3. Principios básicos de presentación y resolución de reclamaciones**

- 3.1 En caso de que aparezca un defecto físico en el Producto/Dispositivo durante el período de garantía o garantía legal, el cliente tiene derecho a presentar una reclamación.
- 3.2 La reclamación del cliente puede realizarse de cualquier forma: por correo electrónico a la dirección [reklamacje@indigo-nails.com](mailto:reklamacje@indigo-nails.com) o por escrito a la dirección: calle Senatorska 14/16, 93-192 Łódź, Polonia.
- 3.3 El cliente debe presentar la reclamación utilizando el formulario de reclamación, disponible en la dirección [https://www.indigo-nails.com/download/Indigo\\_-\\_formularz\\_reklamacyjny\\_%28konsument%29.pdf](https://www.indigo-nails.com/download/Indigo_-_formularz_reklamacyjny_%28konsument%29.pdf), que incluye los siguientes datos:
- Nombre completo del cliente,
  - Dirección de envío completa del Producto/Dispositivo,
  - Datos de contacto del cliente, como número de teléfono y dirección de correo electrónico,
  - Número de serie del Dispositivo: en caso de reclamación de un dispositivo, en caso del torno se deben proporcionar dos números de serie, tanto para el torno como para el mango del torno,
  - Descripción del problema,
  - Reclamaciones del cliente y la base de las mismas (garantía o garantía legal),
  - Número de pedido,
  - Número de factura/recibo,
  - Número de cuenta bancaria y confirmación de envío del paquete con el importe del envío.
- 3.4 Para que Indigo Nails pueda evaluar adecuadamente una reclamación, debe tener la capacidad de verificar la validez de las reclamaciones al determinar la existencia de un defecto y las causas de su aparición. Por lo tanto, el Cliente está obligado a entregar el Producto/Dispositivo defectuoso al Departamento de Atención al Cliente.
- 3.5 El Producto/Dispositivo reclamado, junto con el formulario de reclamación completado y el comprobante de compra del Producto/Dispositivo y la tarjeta de garantía con las tarjetas de reparación (en caso de reclamaciones por garantía), debe ser enviado al Departamento de Atención al Cliente de Indigo Nails sp. z o.o., calle Senatorska 14/16, 93-192 Łódź. El paquete debe tener la siguiente anotación: "Reclamación".

- 3.6 Se considera que el comprobante de compra incluye, en particular, los siguientes documentos: factura de IVA, recibo, confirmación de transferencia, Tpay, PayPal, extracto de tarjeta de crédito.
- 3.7 Indigo Nails se compromete a responder a la reclamación en un plazo de 14 días a partir de la fecha de recepción de la misma. La falta de información por parte de Indigo Nails dentro de este plazo implica la aceptación de la reclamación como justificada.
- 3.8 La reclamación se considera aceptada cuando se realiza el reemplazo del Producto/Dispositivo defectuoso por un Producto o Dispositivo libre de defectos, su reparación o el reembolso del costo de compra del Producto/Dispositivo. En el caso de que el defecto se refiera únicamente a una parte del Producto/Dispositivo, el reemplazo o la reparación se limitarán a esa parte.
- 3.9 Indigo Nails llevará a cabo la reparación o el reemplazo del Producto/Dispositivo defectuoso sin demora indebida, en un plazo determinado por la naturaleza del Producto/Dispositivo defectuoso y la naturaleza del defecto.
- 3.10 La reclamación se considera no aceptada si Indigo Nails proporciona una justificación para no reconocer el defecto y devuelve el Producto al cliente.

#### **4. Reclamación por cantidad incorrecta**

- 4.1 En caso de discrepancia en la cantidad (cantidad incorrecta de Producto, falta de Producto en el paquete, Producto incorrecto respecto al pedido), se debe informar a Indigo Nails en un plazo de 72 horas a partir de la fecha de recepción del Producto.
- 4.2 En caso de que se haya entregado al cliente un Producto diferente al solicitado, el cliente tiene las siguientes opciones:
- 4.2.1 Devolver el Producto al Departamento de Atención al Cliente; se reemplazará por el Producto correcto y acorde con el pedido después de que el Producto reclamado se haya entregado al Departamento de Atención al Cliente.
  - 4.2.2 Solicitar el envío de un producto correcto y acorde con el pedido, con el pago contra reembolso del Producto objeto de la reclamación.

#### **5. Principios de entrega del Producto reclamado**

- 5.1 El Cliente está obligado a entregar el Producto/Dispositivo objeto de reclamación junto con una descripción de la reclamación al lugar de compra: la sede principal, el Distribuidor o el punto de venta, asumiendo los gastos de envío por su cuenta. Indigo Nails reembolsará al Cliente los gastos de envío de la reclamación en caso de que la reclamación sea aceptada.
- 5.2 No se aceptarán envíos contra reembolso ni envíos a taquillas automáticas.
- 5.3 El Producto/Dispositivo reclamado debe estar adecuadamente embalado para evitar daños adicionales durante el transporte. El cliente es responsable de asegurar, embalar y enviar correctamente el Producto/Dispositivo.

#### **6. Otros términos para el procesamiento de reclamaciones**

- 6.1 No se aceptará la reclamación en caso de un uso o almacenamiento inadecuado del Producto/Dispositivo, especialmente si se utiliza de manera inconsistente con la descripción incluida en el Producto/Dispositivo o en el folleto adjunto al Producto/Dispositivo.
- 6.2 Los productos de la marca INDIGO NAILS son compatibles únicamente con otros productos de la misma marca. Si el Producto se utiliza con productos de otra marca y como resultado el cliente identifica un defecto físico en el Producto (por ejemplo, el esmalte no se cura), la reclamación presentada por el cliente puede considerarse infundada después de realizar una prueba del Producto con otros productos de la marca INDIGO NAILS.
- 6.3 Si el paquete muestra signos de daño que hayan ocurrido durante el transporte, el cliente está obligado a abrirlo en presencia del mensajero y, en caso de irregularidades en el pedido, debe redactar un informe de daños. El informe de daños original debe ser entregado al Departamento de Atención al Cliente junto con el Producto/Dispositivo reclamado.

## **7. Dispositivo de reemplazo**

- 7.1 Previa solicitud por escrito del Cliente, Indigo Nails proporcionará un dispositivo de sustitución correspondiente al dispositivo reclamado.
- 7.2 Al entregar al cliente un dispositivo de reemplazo, se celebra un contrato de préstamo entre el cliente e Indigo Nails. El contrato de préstamo del dispositivo de reemplazo se celebra por un período determinado hasta que se finalice el proceso de reclamación, es decir, hasta que Indigo Nails informe al cliente que el dispositivo reclamado ha sido reparado/reemplazado y haya transcurrido el plazo establecido para la devolución del dispositivo de reemplazo.
- 7.3 El dispositivo de reemplazo se entregará al cliente después de que el Departamento de Atención al Cliente verifique el dispositivo reclamado y determine que la reclamación presentada por el cliente es válida y que el dispositivo requiere un diagnóstico que exceda los 14 días de servicio.
- 7.4 La entrega del dispositivo de reemplazo al cliente se realizará en base a un protocolo de entrega y recepción adjunto al dispositivo de reemplazo enviado al cliente. El cliente debe devolver el protocolo de entrega y recepción firmado al Departamento de Atención al Cliente. Si el cliente no informa de defectos en el dispositivo de reemplazo dentro de las 24 horas posteriores a la entrega de este, se considerará que el dispositivo de reemplazo se entregó al cliente en condiciones de funcionamiento y apto para el uso previsto.
- 7.5 Indigo Nails devolverá al cliente el Producto que fue objeto del proceso de reclamación después de que el cliente devuelva el dispositivo de reemplazo a Indigo Nails.
- 7.6 Una vez completado el proceso de reclamación, que incluye recibir información de Indigo Nails sobre la reparación/sustitución del producto, el cliente está obligado a devolver el dispositivo de reemplazo a Indigo Nails en perfecto estado.
- 7.7 El cliente tiene la obligación de devolver el dispositivo al Departamento de Atención al Cliente por su cuenta dentro de los 14 días a partir de la fecha en que Indigo Nails informe al cliente sobre la finalización del proceso de reclamación.
- 7.8 Si el cliente no devuelve el dispositivo de sustitución en el plazo especificado, se considerará como uso no autorizado, dando lugar a una reclamación de indemnización por parte de Indigo Nails de 50 PLN brutos por cada día de uso no autorizado.

Responsable del documento: Departamento de Atención al Cliente

Versión: 3 del 01/09/2021