1. 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@poshlashes.com](mailto:reklamacje@poshlashes.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.poshlashes.com/download/regulaminy/Posh_Lashes_-_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,

- 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.

* 1. Aby Posh Lashes mogło w sposób prawidłowy rozpatrzeć 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.
  2. Reklamowany Produkt/Urządzenie razem z wypełnionym formularzem reklamacyjnym oraz dowodem zakupu Produktu/Urządzenia i kartą gwarancyjną (w przypadku roszczeń z tytułu gwarancji) należy dostarczyć na adres Działu Customer Care Indigo Factory sp. z o.o. ul. Senatorska 14/16, 93-192 Łódź. Przesyłka powinna zawierać dopisek: Reklamacja.
  3. Przez dowód zakupu rozumie się w szczególności następujące dokumenty: faktura VAT, paragon, potwierdzenie przelewu, PayU, PayPal, wyciąg z karty kredytowej.
  4. Posh Lashes zobowiązuje się ustosunkować do reklamacji w terminie 14 dni od daty jej otrzymania. Brak informacji ze strony Posh Lashes w powyższym terminie oznacza uznanie reklamacji za uzasadnioną.
  5. 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.
  6. Posh Lashes 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.
  7. Reklamację uważa się za nieuwzględnioną, w sytuacji podania przez Posh Lashes powodu nieuznania wady i zwrot towaru do Klienta.

1. Reklamacja ilościowa
   1. Niezgodność ilościowa (niewłaściwa ilość Produktu, brak Produktu w paczce, inny Produkt niż zamówiony) powinna zostać zgłoszona Posh Lashes 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 dosłania prawidłowego, zgodnego z zamówieniem produktu, za pobraniem Produktu będącego przedmiotem reklamacji.
2. 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. Posh Lashes zwraca Klientowi poniesione koszty przesyłki reklamacyjnej w razie uwzględnienia reklamacji.
   2. Przesyłki reklamacyjne pobraniowe i przesyłki przekazywane do paczkomatów nie będą przyjmowane przez Posh Lashes.
   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.
3. 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 POSH LASHES 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. klej się nie wiąże) reklamacja zgłoszona przez Klienta może okazać się niezasadna po dokonaniu testu Produktu z innymi produktami marki POSH LASHES.
   3. Reklamację co do niezgodności w zamówieniu oraz uszkodzonego produktu należy zgłosić w przeciągu 72h od momentu odebrania przesyłki. W celu złożenia reklamacji skontaktuj się telefonicznie z Działem Customer Care: +48 42 715 80 14 lub odeślij dobrze zabezpieczony produkt dołączając dowód zakupu oraz wypełniony formularz reklamacyjny na nasz adres:

INDIGO FACTORY SP. Z O.O.

ul. Senatorska 14/16

93-192 Łódź

z dopiskiem 'REKLAMACJA'

* 1. 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.