

# Poze

## Läs igenom våra köpvillkor

I samband med order hos oss så accepterar du våra köpvillkor, därför är det viktigt att du läser dessa innan du börjar handla.

### ALLMÄNT

Du som handlar hos oss ska vara minst 18år gammal, eller ha målsmans tillstånd vid beställning. Alla försök till bedrägeri polisanmäls. När du lagt en order så skickas en orderbekräftelse till din e-post tillsammans med våra köpvillkor.

### SÄKERHET & PERSONUPPGIFTER

All information på Pozehair skyddas i form av kryptering samt upphovsrättslagen.

Då du genomför ett köp eller registrerar dig på Pozehair lagras dina personuppgifter i vårt system. I enlighet med Personuppgiftslagen, (PUL 1998:204), måste du godkänna och ge ditt samtycke till att vi registrerar dina uppgifter vilket du gör i samband med köp eller registrering. Du har rätt att få information och begära rättelse av felaktiga personuppgifter samt att få uppgifterna raderade. Inga uppgifter om dig säljs eller används till reklamutskick av tredje part, utan används endast internt av Pozehair.

### FRAKT & LEVERANS

På Pozehair handlar du alltid fraktfritt och ifall din order inkommer innan 16:00 skickas den alltid samma dag. Leverans sker vanligen efter 1-3 arbetsdagar då du får ett sms, mail eller avisering beroende på leveransmetod. Hos oss får du alltid full försäkring om något skulle hända din vara under leveranstiden. Vi levererar ordrar till alla EU länder samt USA och Norge, vänligen läs köpvillkor för respektive region genom att välja önskat land i regionsväljaren på sidan.

Expressleverans: Vid val av express levereras ordern garanterat inom 1-2 arbetsdagar . Det tillkommer en kostnad på 149kr oavsett ordervärde och förutsätter att beställningen görs innan 15:00. Vid Expressleverans så levererar Posten direkt till dörren mellan 09.00 - 12.00, det innebär att du som mottagare måste vara tillgänglig under den tiden för att undvika att paketet hamnar hos närmaste Postombud. Vid val av expressleverans finns ingen försäkring som täcker bortslarvade paket orsakade av Posten, om sådan situation uppstår så följer vi Postens villkor för expressleverans. Kostnader för Expressleveranser återbetalas ej vid retur eller återköp.

Företagskunder kan få sina ordrar levererade som företagspaket direkt till salongen / butiken, kostnad på 99kr exkl moms tillkommer då på ordrar under 1500kr exkl moms.

Vid eventuell försening kommer vi höra av oss till dig via e-post med orsak samt nytt leveransdatum, du har då rätt att häva köpet utan kostnad eller invänta er order. Detta gäller vid försening orsakad utav oss och eller transportören.

### EJ UTHÄMTADE PAKET

Ordrar finns kvar för utlämning hos Posten i 14 dagar och returneras sedan tillbaka till oss automatiskt. Detta gäller även förbetalda ordrar. Om en order returneras p.g.a. att det inte hämtats ut i tid eller fel angiven leveransadress är det kundens skyldighet att betala frakt för ytterligare en sändning. Pozehair ringer eller mailar på angivet telnummer/e-postadress. Vi har alltid rätten att debitera 199kr för ett outlöst paket. Det motsvarar de kostnader som det orsakat oss att skicka ut paketet samt mottagit det i retur.

### PRISER

Alla priser på Pozehair är inklusive moms (25%). Det pris som råder vid köptillfället är det pris som gäller vid ditt köp.

### ÅNGERRÄTT

Du har enligt distansavtalslagen rätt att ångra ditt köp inom 14 dagar från det att du har mottagit dina varor, därefter har du ytterligare 14 dagar att reutnera varan/varorna. Fyll i lappen för returer som medföljer i

dagrar att reut paket och bifoga den i paketet som du skickar till:

Poze International AB  
Köpmangatan 12  
151 71 Södertälje

Vid retur av produkter med plombering så godkänns endast returnerade artiklar med obruten förpackning / plombering (detta gäller samtliga löshårs artiklar, 5 n 1 Hair Styler samt kosmetiska produkter eller tillbehör med plombering). Övriga artiklar som inte är plomberade har du rätt att utan kostnad öppna för att kontrollera att och hur varan fungerar inom rimliga gränser, varan får inte användas ovårdat eller för annat ändamål än kontroll om den ska omfattas av ångerrätt / returrätt. För att underlätta returhanteringen och snabbare service ber vi dig att alltid returnera varan/varorna i lämplig kartong och att alltid ange ordernummer. Det är kundens ansvar att returen kommer fram till oss.

I det fall en vara är använd men ångras och då returneras i förändrat skick, d.v.s att varan är använd mer än nödvändigt så gör vi ett värdeminskingsavdrag på det beloppet som ska återbetalas till konsument.

Väljer du att byta en vara så skickas den nya utan extra kostnad till dig. Vid byte eller ångerköp står kunden för returen. Pozehair löser ej ut paket mot postförskott.

Återbetalning sker senast inom 14 dagar efter att kund informerat om returen och då konsument på riktiga grunder returnerar köpet. Dock måste kunden vänta tills dess att returen kommit åter till oss eller om kund kan lämna bevis på att varan är återsänd. Återbetalning sker med samma betalningssätt som vid köpet.

Pozehair ersätter ej kostnader för expressleverans.

[Länk till konsumentverkets ångerblankett](#)

## **AVBESTÄLLNING**

Om du gjort en order som du ångrar så kan du avbeställa den genom att skicka ett mail till oss och begära en avbeställning. Om paketet hunnit lämna vårt lager så hanteras ärendet som en retur.

## **REKLAMATION**

Vid reklammationsärenden ber vi dig kontakta vår support med ditt ordernummer samt fullständig beskrivning av felet på produkten. Därefter skickar du tillbaka hela varan så att Poze kan göra en bedömning av produkten.

Reklamationsrätten omfattar endast ursprungliga fel på produkten samt om du använt Poze hårvårdsprodukter och inga andra produkter då vi inte kan säkerställa att alla ingredienser i en produkt är kompatibla och inte försämrar/påverkar kvalitén på produkten. Det innebär att reklammationsrätten inte omfattar fel som t.e.x. orsakats av normalt slitage, felaktigt användande, användande av andra hårvårdsprodukter än Poze egna eller om du ändrat varans ursprungsskick genom färgning, slitage eller andra ingrepp.

Om reklamation avser hår som lossnar eller andra fel som beror på felaktig insättning så hänvisar vi dig till person/salong som utfört arbetet då denne står ansvarig för arbetet som utförts. Vi kan omöjligen säkerställa kompetens eller utbildning inom hårförlängning hos personen som utfört själva arbetet och insättningen.

För att vi ska kunna göra en bedömning av produkten så måste hela varan sändas till oss tillsammans med en utförlig beskrivning av problemet samt hur varan har använts och skötts. Vid reklammationsärenden där varan visat sig vara defekt eller felaktig så är du som kund befriad från kostnader som uppstår p.g.a detta. Poze ersätter dig för returkostnaden samt andra kostnader som uppstått p.g.a. reklamationen mot uppvisande av kvitto.

Vi har lagt upp skötselråd för löshår på vår sida, vi ansvarar och ersätter inte artiklar som använts eller skötts på annat sätt än våra anvisningar. Ingen reklamation godkänns ifall löshåret färgats eller behandlats på annat sätt än våra skötselråd och anvisningar. Våra hårförlängningsprodukter får endast tvättas/vårdas med Poze Hair Care och inga andra produkter då dessa kan innehålla ingredienser som försämrar/påverkar hårförlängningens kvalitet och livslängd.

Om varan efter bedömning anses vara defekt/felaktig ersätts du i första hand med ny vara. Om ny vara inte kan skickas till er så ersätts ni med totalbeloppet inkl. fraktkostnader genom återbetalning till ert konto. Du som privatperson har rätt att reklamera en felaktig produkt inom tre år från att du tog emot varan och senast inom två månader från att du upptäckte eller borde ha upptäckt felet.

Vid eventuell tvist har vi som policy att följa allmänna reklamationsnämndens rekommendationer, läs mer på deras hemsida [www.arn.se](http://www.arn.se), Allmänna reklamationsnämnden Box 174 101 23 Stockholm.

Läs mer om tvistlösning vid reklamationsärenden: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=SV>

Returadress:

Poze International AB  
Köpmangatan 12  
151 71 Södertälje

Vid eventuella frågor, vänligen kontakta oss på [info@pozehair.se](mailto:info@pozehair.se)

### **GARANTI**

Alla elektriska varor har 1 års garanti mot tillverkningsfel. Vid godkänd reklamation ersätts du med en ny likadan produkt. Pozehair bevakar och kontrollerar alla varor innan de packas ner och skickas iväg. Vi kan ej ta ansvar för överkänslighet eller allergier mot ingredienser i en produkt.

Våra hårförlängsprodukter framställs av en naturlig råvara (hår) detta innebär att en produkt kan variera något från leverans till leverans. För att vi ska kunna garantera hög kvalitet och utesluta vanliga orsaker som kan försämra kvalitén på löshår så är det starkt rekommenderat att du endast använder Poze Hair Care till ditt löshår.

### **MANUALER**

Samtliga manualer, anvisningar och skötselråd hittar du på vår sida. Skötselråd och anvisningar medföljer även i förpackningen.

### **TRANSPORTSKADA**

Kontrollera alltid kartongen när du hämtar ut/tar emot paketet. Är den skadad eller öppnad skall du anmäla detta till utlämningsstället och till oss. En skadad produkt vid leverans behandlas på samma sätt som övriga fel och reklamationsärenden och ska därmed reklameras inom skälig tid. Vid reklamationsärenden där varan visat sig vara defekt eller felaktig så är du som kund befriad från kostnader som uppstår p.g.a detta. Poze ersätter dig för returkostnaden samt andra kostnader som uppstått p.g.a. reklamationen mot uppvisande av kvitto.

### **FEL / SLUTFÖRSÄLJNING / PRISÄNDRINGAR**

Vi reserverar oss för eventuella skrivfel, slutförsäljning och prisförändringar. Priset som gäller är det pris som presenteras på sidan och kassan vid