# Displuno

# Рекламации

В сила от 14 ноември 2026 г. Настоящият документ е неразделна част от Общите условия за продажба на онлайн магазин Displuno. Продавач е P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Полша, данъчен номер (NIP) 832-000-27-20 (данни в документа „Информация за продавача“).

## A. Потребители и предприемачи с права на потребител

### 1. За какво отговаряме

1. Отговаряме за съответствието на продукта с договора съгласно Полския закон за правата на потребителите (чл. 43a и сл.).
2. Отговаряме за всяко несъответствие на стоката с договора, което е съществувало към момента на доставката на продукта и се е проявило в срок от 2 години от този момент. Приема се, че несъответствие, проявило се в този срок, е съществувало към момента на доставката, освен ако докажем противното.
3. Същите правила прилагаме и за предприемач — физическо лице, за когото договорът няма професионален характер (чл. 7aa от Полския закон за правата на потребителите).
4. Рекламация може да се подаде и за персонализирани продукти. Персонализираният продукт съответства на договора, ако отговаря на поръчката и на одобрения проект. Грешка в съдържанието, която е била във файла или в проекта, одобрен от Вас, не представлява несъответствие на продукта с договора.

### 2. Как да подадете рекламация

1. Изпратете рекламацията си:
   - по имейл на info@displuno.com,
   - чрез формата за контакт на страницата Контакти (https://displuno.com/bg/kontakti),
   - по пощата на адрес: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Полша.
2. Ако е възможно, посочете: номера на поръчката, описание на проблема и кога сте го забелязали, снимки на продукта и на опаковката, както и какво искате (ремонт, замяна, намаляване на цената или отказ от договора). Можете да използвате образеца в края на настоящия документ.
3. Не изпращайте продукта обратно, преди да се свържете с нас. Ще Ви уведомим дали това е необходимо и ще организираме вземането му за наша сметка.

### 3. Вашите права

1. Ако продуктът не съответства на договора, можете да поискате ремонт или замяна.
2. Можем да заменим продукта, когато искате ремонт, или да го ремонтираме, когато искате замяна, ако избраният от Вас начин е невъзможен или би изисквал от нас несъразмерни разходи. Можем да откажем и двете, ако са невъзможни или биха изисквали несъразмерни разходи.
3. Можете да направите изявление за намаляване на цената или за отказ от договора, ако:
   - сме отказали или не сме извършили ремонт или замяна на продукта,
   - несъответствието продължава въпреки ремонта или замяната,
   - несъответствието е толкова съществено, че оправдава намаляване на цената или отказ от договора без предварителен ремонт или замяна,
   - от нашето изявление или от обстоятелствата ясно следва, че няма да приведем продукта в съответствие с договора в разумен срок или без значителни неудобства.
4. Не можете да се откажете от договора, ако несъответствието е незначително.
5. Извършваме ремонта или замяната в разумен срок и за наша сметка. Поемаме разходите за вземането и повторната доставка на продукта.
6. Всяка сума, дължима поради намаляване на цената или отказ от договора, се възстановява без забавяне, не по-късно от 14 дни от получаването на изявлението Ви.

### 4. Нашият отговор на рекламацията

1. Отговаряме на рекламацията в срок от 14 дни от получаването ѝ, по имейл или по пощата.
2. Ако не отговорим в този срок, рекламацията се смята за уважена.
3. Ако не уважим рекламацията, в отговора си ще Ви информираме за възможността за извънсъдебно решаване на спора и дали сме съгласни да участваме в такава процедура.

### 5. Повреди при транспортирането

Моля, проверете пратката при доставката. Ако опаковката е повредена, съставете протокол за щета заедно с куриера и направете снимки. Това ни помага да решим въпроса бързо, но не е условие за уважаване на рекламацията.

### 6. Гаранция от производителя

Не предоставяме отделна гаранция. Ако към продукта е приложена гаранция от производителя, можете да се възползвате от нея при условията на гаранционния документ. Гаранцията не изключва, не ограничава и не спира правата Ви във връзка с несъответствието на продукта с договора.

### 7. Извънсъдебно решаване на спорове

Можете да потърсите помощ от общински или окръжен омбудсман на потребителите, от потребителски организации или от постоянен потребителски арбитражен съд към регионален инспекторат на Търговската инспекция в Полша (polubowne.uokik.gov.pl). Потребителите от други държави от ЕС могат да се обърнат към Европейския потребителски център в своята държава.

## Б. Бизнес клиенти

1. Тази част се прилага за фирми, публични институции, агенции и търговци на едро, които не са предприемачи с права на потребител.
2. Законовата отговорност за недостатъци (rękojmia) е изключена (чл. 558, § 1 от Полския граждански кодекс). Разглеждаме рекламациите по договорната процедура, описана по-долу.
3. Проверете продукта незабавно след доставката. Съобщете за липсите в количеството и за видимите недостатъци в срок от 5 работни дни от доставката, а за скритите недостатъци — в срок от 14 дни от откриването им, но не по-късно от 12 месеца от доставката.
4. Изпратете уведомлението си на info@displuno.com с номера на поръчката, описание на недостатъка и снимки. По наше искане предоставете продукта или мостра от него за оглед.
5. Отговаряме в срок от 7 работни дни от получаването на пълно уведомление.
6. Ако уважим рекламацията, по наш избор ще заменим или ремонтираме продукта, ще го изработим отново, ще намалим цената или ще възстановим плащането за дефектната част от поръчката.
7. Нашата отговорност е ограничена съгласно § 12, ал. 4 от Общите условия. Съобщете също за транспортните повреди на превозвача в протокол за щета при доставката.
8. При обществени поръчки предимство имат разпоредбите на договора за обществена поръчка, ако уреждат рекламациите по различен начин.

---

## Образец на рекламация (по избор)

До: P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA (магазин Displuno), ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Полша, info@displuno.com

Име / наименование на фирмата: .....

Адрес и имейл: .....

Номер на поръчката и дата на доставка: .....

Продукт, за който се отнася рекламацията: .....

Описание на несъответствието и дата на установяването му: .....

Искане (ремонт / замяна / намаляване на цената с ..... / отказ от договора): .....

Приложения (напр. снимки): .....

Дата и подпис (при хартиен вариант): .....