Displuno

Reklamace

Platné od 14. listopadu 2026. Tento dokument je součástí Obchodních podmínek obchodu Displuno. Prodávajícím je P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polsko, daňové identifikační číslo (NIP) 832-000-27-20 (podrobnosti v dokumentu „Údaje o prodávajícím“).

A. Spotřebitelé a podnikatelé s právy spotřebitele

1. Za co odpovídáme

1. Odpovídáme za soulad produktu se smlouvou podle polského zákona o právech spotřebitele (čl. 43a a násl.).
2. Odpovídáme za nesoulad se smlouvou, který existoval v okamžiku dodání produktu a projevil se do 2 let od tohoto okamžiku. Má se za to, že nesoulad, který se projevil v této lhůtě, existoval již v okamžiku dodání, pokud neprokážeme opak.
3. Stejná pravidla uplatňujeme vůči podnikateli – fyzické osobě, pro kterého smlouva nemá profesní povahu (čl. 7aa polského zákona o právech spotřebitele).
4. Reklamaci lze uplatnit i u personalizovaných produktů. Personalizovaný produkt je v souladu se smlouvou, pokud odpovídá objednávce a schválenému návrhu. Chyba v obsahu, která byla v souboru nebo návrhu, který jste schválili, není nesouladem produktu se smlouvou.

2. Jak podat reklamaci

1. Reklamaci zašlete:
   - e-mailem na info@displuno.com,
   - prostřednictvím kontaktního formuláře na stránce Kontakt (https://displuno.com/cs/kontakt),
   - poštou na adresu: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polsko.
2. Pokud je to možné, uveďte: číslo objednávky, popis problému a kdy jste jej zjistili, fotografie produktu a obalu a co požadujete (opravu, výměnu, slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy). Můžete použít vzor na konci tohoto dokumentu.
3. Neposílejte produkt zpět dříve, než nás kontaktujete. Sdělíme vám, zda je to nutné, a na naše náklady zajistíme jeho vyzvednutí.

3. Vaše práva

1. Pokud produkt není v souladu se smlouvou, můžete požadovat jeho opravu nebo výměnu.
2. Můžeme produkt vyměnit, když požadujete opravu, nebo jej opravit, když požadujete výměnu, pokud je vámi zvolený způsob nemožný nebo by pro nás znamenal nepřiměřené náklady. Obojí můžeme také odmítnout, pokud je nemožné nebo by znamenalo nepřiměřené náklady.
3. Můžete učinit prohlášení o slevě z ceny nebo o odstoupení od smlouvy, pokud:
   - jsme opravu nebo výměnu odmítli nebo ji neprovedli,
   - nesoulad trvá i přes opravu nebo výměnu,
   - je nesoulad natolik závažný, že odůvodňuje slevu z ceny nebo odstoupení od smlouvy bez předchozí opravy nebo výměny,
   - z našeho prohlášení nebo z okolností jasně vyplývá, že produkt neuvedeme do souladu se smlouvou v přiměřené době nebo bez značných obtíží.
4. Od smlouvy nemůžete odstoupit, je-li nesoulad nevýznamný.
5. Opravu nebo výměnu provádíme v přiměřené době a na naše náklady. Náklady na vyzvednutí a opětovné doručení produktu hradíme my.
6. Částku náležející z důvodu slevy z ceny nebo odstoupení od smlouvy vracíme bez zbytečného odkladu, nejpozději do 14 dnů od obdržení vašeho prohlášení.

4. Naše odpověď na reklamaci

1. Na reklamaci odpovídáme do 14 dnů od jejího obdržení, e-mailem nebo poštou.
2. Pokud v této lhůtě neodpovíme, považuje se reklamace za uznanou.
3. Pokud reklamaci neuznáme, informujeme vás v odpovědi o možnosti mimosoudního řešení sporu a o tom, zda souhlasíme s účastí v takovém řízení.

5. Poškození při přepravě

Zásilku prosím zkontrolujte při převzetí. Je-li obal poškozený, sepište s kurýrem protokol o škodě a pořiďte fotografie. Usnadní to rychlé vyřízení věci, není to však podmínkou uznání reklamace.

6. Záruka výrobce

Samostatnou záruku neposkytujeme. Je-li k produktu přiložena záruka výrobce, můžete ji využít za podmínek uvedených v záručním listu. Záruka nevylučuje, neomezuje ani nepozastavuje vaše práva z nesouladu produktu se smlouvou.

7. Mimosoudní řešení sporů

Můžete se obrátit o pomoc na městského nebo okresního spotřebitelského ombudsmana (rzecznik konsumentów), na spotřebitelské organizace nebo na stálý spotřebitelský rozhodčí soud při krajském inspektorátu Obchodní inspekce (Inspekcja Handlowa) v Polsku (polubowne.uokik.gov.pl). Spotřebitelé z jiných států EU se mohou obrátit na Evropské spotřebitelské centrum ve svém státě.

B. Firemní zákazníci

1. Tato část se vztahuje na firmy, veřejné subjekty, agentury a velkoodběratele, kteří nejsou podnikateli s právy spotřebitele.
2. Zákonná odpovědnost za vady (rękojmia) je vyloučena (čl. 558 § 1 polského občanského zákoníku). Reklamace vyřizujeme podle níže uvedeného smluvního postupu.
3. Produkt zkontrolujte bez zbytečného odkladu po dodání. Množstevní nedostatky a zjevné vady oznamte do 5 pracovních dnů od dodání a skryté vady do 14 dnů od jejich zjištění, nejpozději však do 12 měsíců od dodání.
4. Oznámení zašlete na info@displuno.com s číslem objednávky, popisem vady a fotografiemi. Na naši žádost nám zpřístupněte produkt nebo jeho vzorek k prohlídce.
5. Odpovídáme do 7 pracovních dnů od obdržení úplného oznámení.
6. Pokud reklamaci uznáme, podle naší volby produkt vyměníme nebo opravíme, vyrobíme jej znovu, snížíme cenu nebo vrátíme platbu za vadnou část objednávky.
7. Naše odpovědnost je omezena v souladu s § 12 odst. 4 Obchodních podmínek. Poškození při přepravě oznamte také dopravci v protokolu o škodě při převzetí.
8. U veřejných zakázek mají přednost ustanovení smlouvy o veřejné zakázce, pokud upravují reklamace odlišně.

Vzor reklamace (nepovinný)

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

Jméno a příjmení / název firmy: .....

Adresa a e-mail: .....

Číslo objednávky a datum dodání: .....

Reklamovaný produkt: .....

Popis nesouladu a datum jeho zjištění: .....

Požadavek (oprava / výměna / sleva z ceny o ..... / odstoupení od smlouvy): .....

Přílohy (např. fotografie): .....

Datum a podpis (u listinné verze): .....