Displuno

Παράπονα

Ισχύει από 14 Νοεμβρίου 2026. Το παρόν έγγραφο αποτελεί μέρος των Όρων πώλησης του καταστήματος Displuno. Πωλητής είναι η P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Πολωνία, φορολογικός αριθμός (NIP) 832-000-27-20 (στοιχεία στο έγγραφο «Στοιχεία πωλητή»).

Α. Καταναλωτές και επιχειρηματίες με δικαιώματα καταναλωτή

1. Για τι ευθυνόμαστε

1. Ευθυνόμαστε για τη συμμόρφωση του προϊόντος με τη σύμβαση βάσει του πολωνικού νόμου για τα δικαιώματα των καταναλωτών (άρθρο 43a επ.).
2. Ευθυνόμαστε για κάθε έλλειψη συμμόρφωσης που υπήρχε κατά την παράδοση του προϊόντος και εκδηλώθηκε εντός 2 ετών από τη στιγμή αυτή. Η έλλειψη συμμόρφωσης που εκδηλώνεται εντός της περιόδου αυτής τεκμαίρεται ότι υπήρχε κατά τον χρόνο της παράδοσης, εκτός αν αποδείξουμε το αντίθετο.
3. Εφαρμόζουμε τους ίδιους κανόνες στον ατομικό επιχειρηματία για τον οποίο η σύμβαση δεν έχει επαγγελματικό χαρακτήρα (άρθρο 7aa του πολωνικού νόμου για τα δικαιώματα των καταναλωτών).
4. Τα παράπονα αφορούν και τα εξατομικευμένα προϊόντα. Το εξατομικευμένο προϊόν είναι σύμφωνο με τη σύμβαση αν αντιστοιχεί στην παραγγελία και στο εγκεκριμένο σχέδιο. Σφάλμα περιεχομένου που υπήρχε στο αρχείο ή στο σχέδιο που εγκρίνατε δεν αποτελεί έλλειψη συμμόρφωσης του προϊόντος με τη σύμβαση.

2. Πώς υποβάλλετε παράπονο

1. Στείλτε το παράπονό σας:
   - με e-mail στο info@displuno.com,
   - μέσω της φόρμας επικοινωνίας στη σελίδα Επικοινωνία (https://displuno.com/el/epikoinonia),
   - ταχυδρομικά στη διεύθυνση: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Πολωνία.
2. Αν είναι δυνατό, αναφέρετε: τον αριθμό παραγγελίας, περιγραφή του προβλήματος και πότε το διαπιστώσατε, φωτογραφίες του προϊόντος και της συσκευασίας και τι ζητάτε (επισκευή, αντικατάσταση, μείωση τιμής ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση). Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το υπόδειγμα στο τέλος του παρόντος εγγράφου.
3. Μην στείλετε πίσω το προϊόν πριν επικοινωνήσετε μαζί μας. Θα σας πούμε αν αυτό είναι απαραίτητο και θα οργανώσουμε την παραλαβή με δικά μας έξοδα.

3. Τα δικαιώματά σας

1. Αν το προϊόν δεν είναι σύμφωνο με τη σύμβαση, μπορείτε να ζητήσετε την επισκευή ή την αντικατάστασή του.
2. Μπορούμε να αντικαταστήσουμε το προϊόν όταν ζητάτε επισκευή ή να το επισκευάσουμε όταν ζητάτε αντικατάσταση, αν ο τρόπος που επιλέξατε είναι αδύνατος ή θα συνεπαγόταν δυσανάλογο κόστος για εμάς. Μπορούμε επίσης να αρνηθούμε και τα δύο, αν είναι αδύνατα ή θα συνεπάγονταν δυσανάλογο κόστος.
3. Μπορείτε να υποβάλετε δήλωση μείωσης της τιμής ή υπαναχώρησης από τη σύμβαση, αν:
   - αρνηθήκαμε ή δεν επισκευάσαμε ή δεν αντικαταστήσαμε το προϊόν,
   - η έλλειψη συμμόρφωσης παραμένει παρά την επισκευή ή την αντικατάσταση,
   - η έλλειψη συμμόρφωσης είναι τόσο σοβαρή ώστε δικαιολογεί μείωση της τιμής ή υπαναχώρηση από τη σύμβαση χωρίς προηγούμενη επισκευή ή αντικατάσταση,
   - προκύπτει σαφώς από δήλωσή μας ή από τις περιστάσεις ότι δεν θα καταστήσουμε το προϊόν σύμφωνο με τη σύμβαση εντός εύλογου χρόνου ή χωρίς σημαντική ταλαιπωρία.
4. Δεν μπορείτε να υπαναχωρήσετε από τη σύμβαση αν η έλλειψη συμμόρφωσης είναι ήσσονος σημασίας.
5. Πραγματοποιούμε την επισκευή ή την αντικατάσταση εντός εύλογου χρόνου και με δικά μας έξοδα. Καλύπτουμε το κόστος παραλαβής και επαναπαράδοσης του προϊόντος.
6. Κάθε ποσό που οφείλεται λόγω μείωσης της τιμής ή υπαναχώρησης από τη σύμβαση επιστρέφεται χωρίς καθυστέρηση, το αργότερο 14 ημέρες μετά την παραλαβή της δήλωσής σας.

4. Η απάντησή μας στο παράπονο

1. Απαντάμε στο παράπονο εντός 14 ημερών από την παραλαβή του, με e-mail ή ταχυδρομικά.
2. Αν δεν απαντήσουμε εντός της προθεσμίας αυτής, το παράπονο θεωρείται ότι έγινε δεκτό.
3. Αν δεν αποδεχθούμε το παράπονο, στην απάντησή μας θα σας ενημερώσουμε για τη δυνατότητα εξωδικαστικής επίλυσης της διαφοράς και για το αν συμφωνούμε να συμμετάσχουμε σε τέτοια διαδικασία.

5. Ζημιά κατά τη μεταφορά

Ελέγξτε το δέμα κατά την παράδοση. Αν η συσκευασία έχει υποστεί ζημιά, συντάξτε πρωτόκολλο ζημιάς με το courier και τραβήξτε φωτογραφίες. Αυτό μας βοηθά να επιλύσουμε γρήγορα το θέμα, αλλά δεν αποτελεί προϋπόθεση για την αποδοχή του παραπόνου.

6. Εγγύηση του κατασκευαστή

Δεν παρέχουμε ξεχωριστή εμπορική εγγύηση. Αν το προϊόν συνοδεύεται από εγγύηση του κατασκευαστή, μπορείτε να τη χρησιμοποιήσετε σύμφωνα με τους όρους του εγγράφου εγγύησης. Η εγγύηση δεν αποκλείει, δεν περιορίζει και δεν αναστέλλει τα δικαιώματά σας λόγω έλλειψης συμμόρφωσης του προϊόντος με τη σύμβαση.

7. Εξωδικαστική επίλυση διαφορών

Μπορείτε να ζητήσετε βοήθεια από δημοτικό ή επαρχιακό συνήγορο του καταναλωτή, από ενώσεις καταναλωτών ή από το μόνιμο διαιτητικό δικαστήριο καταναλωτών σε περιφερειακή Επιθεώρηση Εμπορίου στην Πολωνία (polubowne.uokik.gov.pl). Οι καταναλωτές από άλλες χώρες της ΕΕ μπορούν να απευθυνθούν στο Ευρωπαϊκό Κέντρο Καταναλωτή της χώρας τους.

Β. Επαγγελματίες πελάτες

1. Το παρόν μέρος εφαρμόζεται σε εταιρείες, δημόσιους φορείς, διαφημιστικές εταιρείες και αγοραστές χονδρικής που δεν είναι επιχειρηματίες με δικαιώματα καταναλωτή.
2. Η νόμιμη ευθύνη για πραγματικά ελαττώματα (rękojmia) αποκλείεται (άρθρο 558 § 1 του Πολωνικού Αστικού Κώδικα). Εξετάζουμε τα παράπονα σύμφωνα με τη συμβατική διαδικασία που ακολουθεί.
3. Ελέγξτε το προϊόν χωρίς καθυστέρηση μετά την παράδοση. Αναφέρετε ελλείψεις ποσότητας και εμφανή ελαττώματα εντός 5 εργάσιμων ημερών από την παράδοση και κρυφά ελαττώματα εντός 14 ημερών από τη διαπίστωσή τους, αλλά το αργότερο 12 μήνες μετά την παράδοση.
4. Στείλτε την αναφορά σας στο info@displuno.com με τον αριθμό παραγγελίας, περιγραφή του ελαττώματος και φωτογραφίες. Κατόπιν αιτήματός μας, θέστε στη διάθεσή μας το προϊόν ή δείγμα του για έλεγχο.
5. Απαντάμε εντός 7 εργάσιμων ημερών από την παραλαβή πλήρους αναφοράς.
6. Αν αποδεχθούμε το παράπονο, κατά την κρίση μας θα αντικαταστήσουμε ή θα επισκευάσουμε το προϊόν, θα το κατασκευάσουμε εκ νέου, θα μειώσουμε την τιμή ή θα επιστρέψουμε την πληρωμή για το ελαττωματικό μέρος της παραγγελίας.
7. Η ευθύνη μας περιορίζεται σύμφωνα με την § 12 παρ. 4 των Όρων. Αναφέρετε επίσης τη ζημιά κατά τη μεταφορά στον μεταφορέα με πρωτόκολλο ζημιάς κατά την παράδοση.
8. Για τις δημόσιες συμβάσεις υπερισχύουν οι διατάξεις της σύμβασης προμήθειας, αν ρυθμίζουν διαφορετικά τα παράπονα.

Υπόδειγμα παραπόνου (προαιρετικό)

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

Ονοματεπώνυμο / επωνυμία εταιρείας: .....

Διεύθυνση και e-mail: .....

Αριθμός παραγγελίας και ημερομηνία παράδοσης: .....

Σχετικό προϊόν: .....

Περιγραφή της έλλειψης συμμόρφωσης και ημερομηνία διαπίστωσης: .....

Αίτημα (επισκευή / αντικατάσταση / μείωση τιμής κατά ..... / υπαναχώρηση από τη σύμβαση): .....

Συνημμένα (π.χ. φωτογραφίες): .....

Ημερομηνία και υπογραφή (για την έντυπη έκδοση): .....