Displuno

Reclamaciones

En vigor desde el 14 de noviembre de 2026. Este documento forma parte de las Condiciones de venta de la tienda Displuno. El Vendedor es P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, NIF polaco (NIP) 832-000-27-20 (más información en el documento «Aviso legal»).

A. Consumidores y empresarios con derechos de consumidor

1. De qué respondemos

1. Respondemos de la conformidad del producto con el contrato conforme a la Ley polaca de derechos del consumidor (ustawa o prawach konsumenta) (art. 43a y ss.).
2. Respondemos de la falta de conformidad que existía en el momento de la entrega del producto y que se manifieste en un plazo de 2 años desde ese momento. Se presume que la falta de conformidad que se manifieste en dicho plazo existía en el momento de la entrega, salvo que demostremos lo contrario.
3. Aplicamos las mismas normas al empresario persona física para quien el contrato no tiene carácter profesional (art. 7aa de la Ley polaca de derechos del consumidor).
4. La reclamación también es posible respecto de los productos personalizados. Un producto personalizado es conforme con el contrato si se corresponde con el pedido y con el diseño aprobado. Un error de contenido que figuraba en el archivo o en el diseño aprobado por ti no constituye una falta de conformidad del producto con el contrato.

2. Cómo presentar una reclamación

1. Envía la reclamación:
   - por correo electrónico a info@displuno.com,
   - mediante el formulario de contacto de la página Contacto (https://displuno.com/es/contacto),
   - por correo postal a la dirección: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polonia.
2. Indica, si puedes: el número de pedido, una descripción del problema y cuándo lo detectaste, fotografías del producto y del embalaje, así como lo que solicitas (reparación, sustitución, reducción del precio o resolución del contrato). Puedes utilizar el modelo que figura al final del documento.
3. No nos devuelvas el producto antes de ponerte en contacto con nosotros. Te indicaremos si es necesario y organizaremos la recogida a nuestra costa.

3. Tus derechos

1. Si el producto no es conforme con el contrato, puedes exigir su reparación o su sustitución.
2. Podemos sustituir el producto cuando solicites la reparación, o repararlo cuando solicites la sustitución, si la opción que has elegido es imposible o nos supondría costes desproporcionados. También podemos negarnos a ambas si son imposibles o supondrían costes desproporcionados.
3. Puedes declarar la reducción del precio o la resolución del contrato cuando:
   - nos hayamos negado a reparar o sustituir el producto o no lo hayamos hecho,
   - la falta de conformidad persista a pesar de la reparación o sustitución,
   - la falta de conformidad sea tan grave que justifique la reducción del precio o la resolución del contrato sin reparación o sustitución previas,
   - de nuestra declaración o de las circunstancias se desprenda claramente que no pondremos el producto en conformidad con el contrato en un plazo razonable o sin mayores inconvenientes.
4. No puedes resolver el contrato si la falta de conformidad es de escasa importancia.
5. Realizamos la reparación o la sustitución en un plazo razonable y a nuestra costa. Los costes de recogida y de nueva entrega del producto corren de nuestra cuenta.
6. El importe adeudado como consecuencia de la reducción del precio o de la resolución del contrato lo reembolsamos sin demora y, a más tardar, en un plazo de 14 días desde la recepción de tu declaración.

4. Respuesta a la reclamación

1. Respondemos a la reclamación en un plazo de 14 días desde su recepción, por correo electrónico o por correo postal.
2. Si no respondemos en dicho plazo, se considera que hemos estimado la reclamación.
3. Si no estimamos la reclamación, en la respuesta te informaremos de la posibilidad de resolución extrajudicial del litigio y de si aceptamos participar en dicho procedimiento.

5. Daños durante el transporte

Te rogamos que compruebes el envío en el momento de la recepción. Si el embalaje está dañado, levanta con el mensajero un acta de daños y toma fotografías. Esto facilita una resolución rápida del asunto, pero no es una condición para que se estime la reclamación.

6. Garantía del fabricante

No otorgamos una garantía comercial independiente. Si el producto va acompañado de una garantía comercial del fabricante, puedes hacerla valer en las condiciones del documento de garantía. La garantía no excluye, limita ni suspende tus derechos derivados de la falta de conformidad del producto con el contrato.

7. Resolución extrajudicial de litigios

Puedes recurrir a la asistencia del defensor de los consumidores municipal o de distrito, de las organizaciones de consumidores o de un tribunal arbitral permanente de consumo adscrito a una inspección regional de la Inspección de Comercio (Inspekcja Handlowa) en Polonia (polubowne.uokik.gov.pl). Los consumidores de otros Estados miembros de la UE pueden dirigirse al Centro Europeo del Consumidor de su país.

B. Clientes empresariales

1. Esta parte se refiere a las empresas, entidades públicas, agencias y compradores mayoristas que no son empresarios con derechos de consumidor.
2. Queda excluida la responsabilidad por saneamiento por vicios o defectos (rękojmia) (art. 558 § 1 del Código Civil polaco). Las reclamaciones las tramitamos conforme al siguiente procedimiento contractual.
3. Examina el producto sin demora tras la entrega. Comunica las faltas de cantidad y los defectos visibles en un plazo de 5 días hábiles desde la entrega, y los defectos ocultos, en un plazo de 14 días desde su descubrimiento y, como máximo, dentro de los 12 meses siguientes a la entrega.
4. Envía la comunicación a info@displuno.com con el número de pedido, la descripción del defecto y fotografías. A petición nuestra, pon a disposición el producto o una muestra del mismo para su inspección.
5. Respondemos en un plazo de 7 días hábiles desde la recepción de la comunicación completa.
6. Si estimamos la reclamación, a nuestra elección sustituiremos o repararemos el producto, lo fabricaremos de nuevo, reduciremos el precio o reembolsaremos el pago correspondiente a la parte defectuosa del pedido.
7. Nuestra responsabilidad está limitada conforme al § 12, apdo. 4 de las Condiciones de venta. Comunica también los daños de transporte al transportista en el acta de daños en el momento de la recepción.
8. En la contratación pública prevalecen las disposiciones del contrato público si regulan las reclamaciones de forma distinta.

Modelo de reclamación (opcional)

A la atención de: P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA (tienda Displuno), ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polonia, info@displuno.com

Nombre y apellidos / razón social: .....

Dirección y correo electrónico: .....

Número de pedido y fecha de entrega: .....

Producto objeto de la reclamación: .....

Descripción de la falta de conformidad y fecha en que se detectó: .....

Solicitud (reparación / sustitución / reducción del precio en ..... / resolución del contrato): .....

Anexos (p. ej., fotografías): .....

Fecha y firma (en la versión en papel): .....