Displuno

Reclami

In vigore dal 14 novembre 2026. Il presente documento costituisce parte integrante delle Condizioni di vendita del negozio Displuno. Il Venditore è P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polonia, numero fiscale (NIP) 832-000-27-20 (dati completi nel documento "Informazioni sul venditore").

A. Consumatori e imprenditori con diritti del consumatore

1. Responsabilità del Venditore

1. Il Venditore risponde della conformità del prodotto al contratto ai sensi della legge polacca sui diritti dei consumatori (art. 43a e seguenti).
2. Il Venditore risponde di qualsiasi difetto di conformità esistente al momento della consegna del prodotto e manifestatosi entro 2 anni da tale momento. Si presume che il difetto di conformità manifestatosi entro tale termine esistesse al momento della consegna, salvo prova contraria fornita dal Venditore.
3. Le stesse regole si applicano alla persona fisica che esercita un'attività d'impresa per la quale il contratto non ha carattere professionale (art. 7aa della legge polacca sui diritti dei consumatori).
4. Il reclamo riguarda anche i prodotti personalizzati. Un prodotto personalizzato è conforme al contratto se corrisponde all'ordine e al progetto approvato. Un errore di contenuto presente nel file o nel progetto approvato dal Cliente non costituisce difetto di conformità del prodotto al contratto.

2. Come presentare un reclamo

1. Il reclamo può essere inviato:
   - via e-mail all'indirizzo info@displuno.com,
   - tramite il modulo di contatto nella pagina Contatti (https://displuno.com/it/contatti),
   - per posta all'indirizzo: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polonia.
2. Ove possibile, il reclamo indica: il numero d'ordine, la descrizione del problema e il momento in cui è stato rilevato, le fotografie del prodotto e dell'imballo e la richiesta del Cliente (riparazione, sostituzione, riduzione del prezzo o recesso dal contratto). È possibile utilizzare il modello riportato alla fine del presente documento.
3. Il prodotto non va rispedito prima di aver contattato il Venditore. Il Venditore comunica se la spedizione è necessaria e organizza il ritiro a proprie spese.

3. Diritti del Consumatore

1. Se il prodotto non è conforme al contratto, il Consumatore può chiederne la riparazione o la sostituzione.
2. Il Venditore può sostituire il prodotto quando il Consumatore ne chiede la riparazione, oppure ripararlo quando ne chiede la sostituzione, se il rimedio scelto è impossibile o comporterebbe per il Venditore costi sproporzionati. Il Venditore può inoltre rifiutare entrambi i rimedi se sono impossibili o comporterebbero costi sproporzionati.
3. Il Consumatore può dichiarare la riduzione del prezzo o il recesso dal contratto se:
   - il Venditore ha rifiutato o non ha effettuato la riparazione o la sostituzione del prodotto,
   - il difetto di conformità persiste nonostante la riparazione o la sostituzione,
   - il difetto di conformità è così grave da giustificare la riduzione del prezzo o il recesso dal contratto senza previa riparazione o sostituzione,
   - dalla dichiarazione del Venditore o dalle circostanze risulta chiaramente che il Venditore non renderà il prodotto conforme al contratto entro un termine ragionevole o senza notevoli inconvenienti.
4. Il Consumatore non può recedere dal contratto se il difetto di conformità è di lieve entità.
5. Il Venditore effettua la riparazione o la sostituzione entro un termine ragionevole e a proprie spese. Il Venditore sostiene il costo del ritiro e della nuova consegna del prodotto.
6. Gli importi dovuti a seguito della riduzione del prezzo o del recesso dal contratto vengono rimborsati senza ritardo, entro e non oltre 14 giorni dal ricevimento della dichiarazione del Consumatore.

4. Risposta del Venditore al reclamo

1. Il Venditore risponde al reclamo entro 14 giorni dal suo ricevimento, via e-mail o per posta.
2. In mancanza di risposta entro tale termine, il reclamo si considera accolto.
3. Se il reclamo non viene accolto, la risposta informa sulla possibilità di ricorrere alla risoluzione extragiudiziale delle controversie e indica se il Venditore accetta di partecipare a tale procedura.

5. Danni durante il trasporto

Si raccomanda di controllare il pacco al momento della consegna. Se l'imballo è danneggiato, occorre redigere con il corriere un verbale di danno e scattare fotografie. Ciò consente di risolvere rapidamente la questione, ma non è una condizione per l'accoglimento del reclamo.

6. Garanzia del produttore

Il Venditore non presta una garanzia separata. Se al prodotto è allegata una garanzia del produttore, il Consumatore può avvalersene alle condizioni indicate nel documento di garanzia. La garanzia non esclude, non limita e non sospende i diritti del Consumatore relativi al difetto di conformità del prodotto al contratto.

7. Risoluzione extragiudiziale delle controversie

Il Consumatore può chiedere assistenza al difensore civico dei consumatori comunale o distrettuale, alle associazioni dei consumatori o al tribunale arbitrale permanente per i consumatori presso un ispettorato regionale del commercio (Inspekcja Handlowa) in Polonia (polubowne.uokik.gov.pl). I consumatori di altri paesi dell'UE possono rivolgersi al Centro europeo dei consumatori del proprio paese.

B. Clienti business

1. La presente parte si applica alle aziende, agli enti pubblici, alle agenzie e agli acquirenti all'ingrosso che non sono imprenditori con diritti del consumatore.
2. La responsabilità per vizi a titolo di garanzia legale (rękojmia) è esclusa (art. 558 § 1 del Codice civile polacco). I reclami vengono gestiti secondo la procedura contrattuale descritta di seguito.
3. Il Cliente esamina il prodotto senza ritardo dopo la consegna. Gli ammanchi di quantità e i vizi visibili vanno segnalati entro 5 giorni lavorativi dalla consegna, i vizi occulti entro 14 giorni dalla loro scoperta, ma non oltre 12 mesi dalla consegna.
4. La segnalazione va inviata a info@displuno.com con il numero d'ordine, la descrizione del vizio e le fotografie. Su richiesta del Venditore, il Cliente mette a disposizione per il controllo il prodotto o un suo campione.
5. Il Venditore risponde entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento di una segnalazione completa.
6. Se il reclamo viene accolto, il Venditore, a sua scelta, sostituisce o ripara il prodotto, lo realizza nuovamente, riduce il prezzo o rimborsa il pagamento per la parte difettosa dell'ordine.
7. La responsabilità del Venditore è limitata conformemente al § 12 punto 4 delle Condizioni. I danni da trasporto vanno inoltre segnalati al vettore in un verbale di danno al momento della consegna.
8. Per gli appalti pubblici prevalgono le disposizioni del contratto d'appalto, se disciplinano i reclami in modo diverso.

Modello di reclamo (facoltativo)

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

Nome e cognome / ragione sociale: .....

Indirizzo ed e-mail: .....

Numero d'ordine e data di consegna: .....

Prodotto interessato: .....

Descrizione del difetto di conformità e data in cui è stato rilevato: .....

Richiesta (riparazione / sostituzione / riduzione del prezzo di ..... / recesso dal contratto): .....

Allegati (ad es. fotografie): .....

Data e firma (per la versione cartacea): .....