Displuno

Klachten

Van kracht vanaf 14 november 2026. Dit document maakt deel uit van de Verkoopvoorwaarden van de Displuno-winkel. De Verkoper is P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polen, fiscaal nummer (NIP) 832-000-27-20 (gegevens in het document „Informatie over de verkoper").

A. Consumenten en ondernemers met consumentenrechten

1. Waarvoor wij aansprakelijk zijn

1. Wij zijn aansprakelijk voor de conformiteit van het product met de overeenkomst op grond van de Poolse wet op de consumentenrechten (artikel 43a e.v.).
2. Wij zijn aansprakelijk voor elk gebrek aan conformiteit dat bestond op het moment van levering van het product en zich binnen 2 jaar na dat moment openbaart. Van een gebrek aan conformiteit dat zich binnen deze termijn openbaart, wordt vermoed dat het op het moment van levering bestond, tenzij wij het tegendeel bewijzen.
3. Dezelfde regels passen wij toe op een eenmanszaak voor wie de overeenkomst geen beroepsmatig karakter heeft (artikel 7aa van de Poolse wet op de consumentenrechten).
4. Klachten gelden ook voor gepersonaliseerde producten. Een gepersonaliseerd product is conform de overeenkomst als het overeenstemt met de bestelling en het goedgekeurde ontwerp. Een fout in de inhoud die al in het door u goedgekeurde bestand of ontwerp stond, is geen gebrek aan conformiteit van het product met de overeenkomst.

2. Hoe u een klacht indient

1. Stuur uw klacht:
   - per e-mail naar info@displuno.com,
   - via het contactformulier op de pagina Contact (https://displuno.com/nl/contact),
   - per post naar: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polen.
2. Vermeld indien mogelijk: het bestelnummer, een beschrijving van het probleem en wanneer u het hebt opgemerkt, foto's van het product en de verpakking, en wat u verlangt (herstel, vervanging, prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst). U kunt het model aan het einde van dit document gebruiken.
3. Stuur het product niet terug voordat u contact met ons hebt opgenomen. Wij laten u weten of dit nodig is en regelen de ophaling op onze kosten.

3. Uw rechten

1. Als het product niet conform de overeenkomst is, kunt u herstel of vervanging verlangen.
2. Wij mogen het product vervangen wanneer u om herstel vraagt, of herstellen wanneer u om vervanging vraagt, als de door u gekozen wijze onmogelijk is of voor ons onevenredig hoge kosten met zich mee zou brengen. Wij mogen ook beide weigeren als ze onmogelijk zijn of onevenredig hoge kosten met zich mee zouden brengen.
3. U kunt een verklaring van prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst afleggen als:
   - wij herstel of vervanging van het product hebben geweigerd of niet hebben uitgevoerd,
   - het gebrek aan conformiteit ondanks herstel of vervanging blijft bestaan,
   - het gebrek aan conformiteit zo ernstig is dat het een prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst rechtvaardigt zonder voorafgaand herstel of vervanging,
   - uit onze verklaring of de omstandigheden duidelijk blijkt dat wij het product niet binnen een redelijke termijn of zonder aanzienlijke overlast in overeenstemming met de overeenkomst zullen brengen.
4. U kunt de overeenkomst niet ontbinden als het gebrek aan conformiteit gering is.
5. Wij voeren herstel of vervanging binnen een redelijke termijn en op onze kosten uit. Wij dragen de kosten van het ophalen en opnieuw leveren van het product.
6. Een bedrag dat verschuldigd is als gevolg van een prijsvermindering of ontbinding van de overeenkomst, betalen wij onverwijld terug, uiterlijk 14 dagen nadat wij uw verklaring hebben ontvangen.

4. Ons antwoord op de klacht

1. Wij beantwoorden een klacht binnen 14 dagen na ontvangst, per e-mail of per post.
2. Als wij niet binnen deze termijn antwoorden, wordt de klacht geacht te zijn aanvaard.
3. Als wij de klacht niet aanvaarden, informeren wij u in ons antwoord over de mogelijkheid van buitengerechtelijke geschillenbeslechting en of wij bereid zijn aan een dergelijke procedure deel te nemen.

5. Transportschade

Controleer het pakket bij de levering. Is de verpakking beschadigd, maak dan samen met de koerier een schaderapport op en neem foto's. Dit helpt ons de zaak snel af te handelen, maar het is geen voorwaarde voor de aanvaarding van een klacht.

6. Garantie van de fabrikant

Wij verstrekken geen afzonderlijke garantie. Als bij het product een garantie van de fabrikant is gevoegd, kunt u daarvan gebruikmaken onder de voorwaarden van het garantiebewijs. Een garantie sluit uw rechten met betrekking tot een gebrek aan conformiteit van het product met de overeenkomst niet uit, beperkt deze niet en schort deze niet op.

7. Buitengerechtelijke geschillenbeslechting

U kunt hulp zoeken bij een gemeentelijke of districtsconsumentenombudsman, consumentenorganisaties of een permanent consumentenarbitragegerecht bij een regionaal kantoor van de Handelsinspectie in Polen (polubowne.uokik.gov.pl). Consumenten uit andere EU-landen kunnen contact opnemen met het Europees Consumentencentrum in hun land.

B. Zakelijke klanten

1. Dit deel is van toepassing op bedrijven, overheidsinstanties, reclamebureaus en groothandelskopers die geen ondernemers met consumentenrechten zijn.
2. De wettelijke aansprakelijkheid voor gebreken (rękojmia) is uitgesloten (artikel 558 § 1 van het Poolse Burgerlijk Wetboek). Wij behandelen klachten volgens de hieronder beschreven contractuele procedure.
3. Inspecteer het product onverwijld na de levering. Meld tekorten in aantallen en zichtbare gebreken binnen 5 werkdagen na de levering en verborgen gebreken binnen 14 dagen na de ontdekking ervan, maar uiterlijk 12 maanden na de levering.
4. Stuur uw melding naar info@displuno.com met het bestelnummer, een beschrijving van het gebrek en foto's. Stel op ons verzoek het product of een monster ervan ter inspectie beschikbaar.
5. Wij antwoorden binnen 7 werkdagen na ontvangst van een volledige melding.
6. Als wij de klacht aanvaarden, zullen wij naar onze keuze het product vervangen of herstellen, het opnieuw vervaardigen, de prijs verminderen of de betaling voor het gebrekkige deel van de bestelling terugbetalen.
7. Onze aansprakelijkheid is beperkt overeenkomstig § 12 lid 4 van de Voorwaarden. Meld transportschade bovendien bij de levering aan de vervoerder in een schaderapport.
8. Bij overheidsopdrachten gaan de bepalingen van de opdrachtovereenkomst voor als die klachten anders regelen.

Modelklacht (optioneel)

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

Naam / bedrijfsnaam: .....

Adres en e-mail: .....

Bestelnummer en leverdatum: .....

Betreffend product: .....

Beschrijving van het gebrek aan conformiteit en datum waarop het is opgemerkt: .....

Verzoek (herstel / vervanging / prijsvermindering met ..... / ontbinding van de overeenkomst): .....

Bijlagen (bijv. foto's): .....

Datum en handtekening (bij een papieren versie): .....