Displuno

Reclamações

Em vigor a partir de 14 de novembro de 2026. O presente documento faz parte dos Termos e condições de venda da loja Displuno. O Vendedor é a P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polónia, número de identificação fiscal (NIP) 832-000-27-20 (dados no documento «Informação sobre o vendedor»).

A. Consumidores e empresários com direitos de consumidor

1. Pelo que somos responsáveis

1. Somos responsáveis pela conformidade do produto com o contrato nos termos da Lei polaca dos direitos do consumidor (artigo 43a e seguintes).
2. Somos responsáveis por qualquer falta de conformidade que exista no momento da entrega do produto e que se manifeste no prazo de 2 anos a contar desse momento. Presume-se que a falta de conformidade que se manifeste neste prazo já existia no momento da entrega, salvo prova em contrário da nossa parte.
3. Aplicamos as mesmas regras ao empresário em nome individual para o qual o contrato não tenha caráter profissional (artigo 7aa da Lei polaca dos direitos do consumidor).
4. O direito de reclamação aplica-se também aos produtos personalizados. Um produto personalizado é conforme com o contrato se corresponder à encomenda e ao projeto aprovado. Um erro de conteúdo que constasse do ficheiro ou do projeto que aprovou não constitui falta de conformidade do produto com o contrato.

2. Como apresentar uma reclamação

1. Envie a sua reclamação:
   - por e-mail para info@displuno.com,
   - através do formulário de contacto da página Contacto (https://displuno.com/pt/contacto),
   - por correio para: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polónia.
2. Se possível, indique: o número da encomenda, uma descrição do problema e quando o detetou, fotografias do produto e da embalagem, e o que pretende (reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato). Pode utilizar o modelo que consta do final do presente documento.
3. Não devolva o produto antes de nos contactar. Indicar-lhe-emos se tal é necessário e organizaremos a recolha a expensas nossas.

3. Os seus direitos

1. Se o produto não estiver conforme com o contrato, pode exigir a sua reparação ou substituição.
2. Podemos substituir o produto quando pedir a reparação, ou repará-lo quando pedir a substituição, se o meio que escolheu for impossível ou implicar custos desproporcionados para nós. Podemos também recusar ambos se forem impossíveis ou implicarem custos desproporcionados.
3. Pode declarar a redução do preço ou a resolução do contrato se:
   - tivermos recusado ou não tivermos efetuado a reparação ou a substituição do produto,
   - a falta de conformidade persistir apesar da reparação ou da substituição,
   - a falta de conformidade for de tal modo grave que justifique a redução do preço ou a resolução do contrato sem prévia reparação ou substituição,
   - resultar claramente da nossa declaração ou das circunstâncias que não repomos a conformidade do produto com o contrato num prazo razoável ou sem inconvenientes significativos.
4. Não pode resolver o contrato se a falta de conformidade for insignificante.
5. Efetuamos a reparação ou a substituição num prazo razoável e a expensas nossas. Suportamos o custo da recolha e da nova entrega do produto.
6. Qualquer montante devido em resultado da redução do preço ou da resolução do contrato é reembolsado sem demora, no prazo máximo de 14 dias a contar da receção da sua declaração.

4. A nossa resposta à reclamação

1. Respondemos a uma reclamação no prazo de 14 dias a contar da sua receção, por e-mail ou por correio.
2. Se não respondermos neste prazo, considera-se que a reclamação foi aceite.
3. Se não aceitarmos a reclamação, a nossa resposta informá-lo-á sobre a possibilidade de resolução extrajudicial do litígio e sobre se aceitamos participar nesse procedimento.

5. Danos no transporte

Verifique a encomenda no momento da entrega. Se a embalagem estiver danificada, elabore com o estafeta um auto de danos e tire fotografias. Isto ajuda-nos a resolver rapidamente a questão, mas não é condição para a aceitação de uma reclamação.

6. Garantia do fabricante

Não concedemos uma garantia separada. Se o produto vier acompanhado de uma garantia do fabricante, pode utilizá-la nas condições do documento de garantia. A garantia não exclui, não limita nem suspende os seus direitos em caso de falta de conformidade do produto com o contrato.

7. Resolução extrajudicial de litígios

Pode recorrer à ajuda de um provedor municipal ou distrital dos consumidores, de organizações de consumidores ou de um tribunal arbitral permanente de consumo junto de uma delegação regional da Inspeção do Comércio na Polónia (polubowne.uokik.gov.pl). Os consumidores de outros países da UE podem contactar o Centro Europeu do Consumidor do seu país.

B. Clientes empresariais

1. Esta parte aplica-se a empresas, entidades públicas, agências e compradores por grosso que não sejam empresários com direitos de consumidor.
2. A responsabilidade legal por defeitos (rękojmia) é excluída (artigo 558.º, § 1, do Código Civil polaco). Tratamos as reclamações de acordo com o procedimento contratual abaixo.
3. Inspecione o produto sem demora após a entrega. Comunique as faltas de quantidade e os defeitos visíveis no prazo de 5 dias úteis a contar da entrega, e os defeitos ocultos no prazo de 14 dias a contar da sua deteção, mas nunca depois de decorridos 12 meses sobre a entrega.
4. Envie a sua comunicação para info@displuno.com com o número da encomenda, uma descrição do defeito e fotografias. A nosso pedido, disponibilize o produto ou uma amostra do mesmo para inspeção.
5. Respondemos no prazo de 7 dias úteis a contar da receção de uma comunicação completa.
6. Se aceitarmos a reclamação, procederemos, à nossa escolha, à substituição ou reparação do produto, ao seu novo fabrico, à redução do preço ou ao reembolso do pagamento relativo à parte defeituosa da encomenda.
7. A nossa responsabilidade é limitada nos termos do § 12, n.º 4, dos Termos e condições. Comunique também os danos de transporte à transportadora, num auto de danos elaborado no momento da entrega.
8. Na contratação pública, prevalecem as disposições do contrato público se regularem as reclamações de forma diferente.

Modelo de reclamação (facultativo)

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

Nome / denominação da empresa: .....

Morada e e-mail: .....

Número da encomenda e data de entrega: .....

Produto em causa: .....

Descrição da falta de conformidade e data em que foi detetada: .....

Pedido (reparação / substituição / redução do preço em ..... / resolução do contrato): .....

Anexos (p. ex. fotografias): .....

Data e assinatura (no caso da versão em papel): .....