Displuno

Reclamații

În vigoare de la 14 noiembrie 2026. Prezentul document face parte integrantă din Termenii și condițiile de vânzare ale magazinului Displuno. Vânzătorul este P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polonia, cod fiscal (NIP) 832-000-27-20 (detalii în documentul „Informații despre vânzător").

A. Consumatori și întreprinzători individuali cu drepturi de consumator

1. Pentru ce răspundem

1. Răspundem pentru conformitatea produsului cu contractul în temeiul Legii poloneze privind drepturile consumatorilor (art. 43a și următoarele).
2. Răspundem pentru orice lipsă de conformitate care exista la momentul livrării produsului și care a devenit vizibilă în termen de 2 ani de la acel moment. Se prezumă că lipsa de conformitate care devine vizibilă în acest termen a existat la momentul livrării, cu excepția cazului în care dovedim contrariul.
3. Aplicăm aceleași reguli și întreprinzătorului individual (persoană fizică ce desfășoară o activitate economică) pentru care contractul nu are caracter profesional (art. 7aa din Legea poloneză privind drepturile consumatorilor).
4. Reclamațiile se aplică și produselor personalizate. Un produs personalizat este conform cu contractul dacă corespunde comenzii și proiectului aprobat. O eroare de conținut care se afla în fișierul sau proiectul aprobat de dumneavoastră nu constituie o lipsă de conformitate a produsului cu contractul.

2. Cum depuneți o reclamație

1. Trimiteți reclamația:
   - prin e-mail la info@displuno.com,
   - prin formularul de contact de pe pagina Contact (https://displuno.com/ro/contact),
   - prin poștă la adresa: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polonia.
2. Dacă este posibil, vă rugăm să indicați: numărul comenzii, descrierea problemei și momentul în care ați observat-o, fotografii ale produsului și ale ambalajului, precum și ce solicitați (reparare, înlocuire, reducerea prețului sau retragerea din contract). Puteți utiliza modelul de la sfârșitul acestui document.
3. Nu returnați produsul înainte de a ne contacta. Vă vom comunica dacă acest lucru este necesar și vom organiza ridicarea pe cheltuiala noastră.

3. Drepturile dumneavoastră

1. Dacă produsul nu este conform cu contractul, puteți solicita repararea sau înlocuirea acestuia.
2. Putem înlocui produsul atunci când solicitați repararea sau îl putem repara atunci când solicitați înlocuirea, dacă modalitatea aleasă de dumneavoastră este imposibilă sau ar presupune costuri disproporționate pentru noi. Putem refuza ambele modalități dacă acestea sunt imposibile sau ar presupune costuri disproporționate.
3. Puteți depune o declarație de reducere a prețului sau de retragere din contract dacă:
   - am refuzat sau nu am reușit să reparăm ori să înlocuim produsul,
   - lipsa de conformitate persistă în ciuda reparării sau înlocuirii,
   - lipsa de conformitate este atât de gravă încât justifică reducerea prețului sau retragerea din contract fără reparare sau înlocuire prealabilă,
   - din declarația noastră sau din împrejurări rezultă în mod clar că nu vom aduce produsul în conformitate cu contractul într-un termen rezonabil sau fără inconveniente semnificative.
4. Nu vă puteți retrage din contract dacă lipsa de conformitate este minoră.
5. Efectuăm repararea sau înlocuirea într-un termen rezonabil și pe cheltuiala noastră. Suportăm costurile de ridicare și de livrare din nou a produsului.
6. Orice sumă datorată ca urmare a reducerii prețului sau a retragerii din contract se rambursează fără întârziere, cel târziu în 14 zile de la primirea declarației dumneavoastră.

4. Răspunsul nostru la reclamație

1. Răspundem la reclamație în termen de 14 zile de la primirea acesteia, prin e-mail sau prin poștă.
2. Dacă nu răspundem în acest termen, reclamația se consideră acceptată.
3. Dacă nu acceptăm reclamația, în răspunsul nostru vă vom informa cu privire la posibilitatea soluționării extrajudiciare a litigiului și dacă suntem de acord să participăm la o astfel de procedură.

5. Deteriorări în timpul transportului

Vă rugăm să verificați coletul la livrare. Dacă ambalajul este deteriorat, întocmiți împreună cu curierul un proces-verbal de constatare a daunelor și faceți fotografii. Acest lucru ne ajută să rezolvăm rapid situația, dar nu reprezintă o condiție pentru acceptarea reclamației.

6. Garanția producătorului

Nu oferim o garanție separată. Dacă produsul este însoțit de o garanție a producătorului, o puteți utiliza în condițiile prevăzute în documentul de garanție. Garanția nu exclude, nu limitează și nu suspendă drepturile dumneavoastră privind lipsa de conformitate a produsului cu contractul.

7. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor

Puteți solicita ajutorul unui consilier municipal sau districtual al consumatorilor (rzecznik konsumentów), al organizațiilor de protecție a consumatorilor sau al unei instanțe arbitrale permanente pentru consumatori de pe lângă un inspectorat regional al Inspecției Comerciale din Polonia (polubowne.uokik.gov.pl). Consumatorii din alte state membre ale UE se pot adresa Centrului European al Consumatorilor din țara lor.

B. Clienți profesioniști

1. Această parte se aplică firmelor, instituțiilor publice, agențiilor și cumpărătorilor en-gros care nu sunt întreprinzători individuali cu drepturi de consumator.
2. Răspunderea legală pentru vicii (rękojmia) este exclusă (art. 558 § 1 din Codul civil polonez). Soluționăm reclamațiile conform procedurii contractuale de mai jos.
3. Verificați produsul fără întârziere după livrare. Semnalați lipsurile cantitative și defectele vizibile în termen de 5 zile lucrătoare de la livrare, iar defectele ascunse în termen de 14 zile de la descoperirea lor, dar nu mai târziu de 12 luni de la livrare.
4. Trimiteți sesizarea la info@displuno.com, cu numărul comenzii, descrierea defectului și fotografii. La cererea noastră, puneți la dispoziție produsul sau o mostră a acestuia pentru verificare.
5. Răspundem în termen de 7 zile lucrătoare de la primirea unei sesizări complete.
6. Dacă acceptăm reclamația, la alegerea noastră, vom înlocui sau repara produsul, îl vom realiza din nou, vom reduce prețul sau vom rambursa plata pentru partea defectă a comenzii.
7. Răspunderea noastră este limitată în conformitate cu § 12 alin. (4) din Termeni. De asemenea, semnalați transportatorului deteriorările survenite în timpul transportului, într-un proces-verbal de constatare a daunelor întocmit la livrare.
8. În cazul achizițiilor publice, prevederile contractului de achiziție prevalează dacă reglementează reclamațiile în mod diferit.

Model de reclamație (opțional)

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

Nume / denumirea firmei: .....

Adresă și e-mail: .....

Numărul comenzii și data livrării: .....

Produsul vizat: .....

Descrierea lipsei de conformitate și data constatării: .....

Solicitare (reparare / înlocuire / reducerea prețului cu ..... / retragere din contract): .....

Anexe (de exemplu, fotografii): .....

Data și semnătura (pentru versiunea pe hârtie): .....