Displuno

Reklamácie

Platné od 14. novembra 2026. Tento dokument je súčasťou Obchodných podmienok obchodu Displuno. Predávajúcim je P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Poľsko, daňové identifikačné číslo (NIP) 832-000-27-20 (podrobnosti v dokumente „Údaje o predávajúcom“).

A. Spotrebitelia a podnikatelia s právami spotrebiteľa

1. Za čo zodpovedáme

1. Za súlad produktu so zmluvou zodpovedáme podľa poľského zákona o právach spotrebiteľa (čl. 43a a nasl.).
2. Zodpovedáme za akýkoľvek nesúlad, ktorý existoval v čase dodania produktu a prejavil sa do 2 rokov od tohto okamihu. Pri nesúlade, ktorý sa prejaví v tejto lehote, sa predpokladá, že existoval už v čase dodania, pokiaľ nepreukážeme opak.
3. Rovnaké pravidlá uplatňujeme na živnostníka (fyzickú osobu – podnikateľa), pre ktorého zmluva nemá profesionálny charakter (čl. 7aa poľského zákona o právach spotrebiteľa).
4. Reklamácia sa vzťahuje aj na personalizované produkty. Personalizovaný produkt je v súlade so zmluvou, ak zodpovedá objednávke a schválenému návrhu. Chyba v obsahu, ktorá bola v súbore alebo návrhu, ktorý ste schválili, nie je nesúladom produktu so zmluvou.

2. Ako podať reklamáciu

1. Reklamáciu pošlite:
   - e-mailom na info@displuno.com,
   - cez kontaktný formulár na stránke Kontakt (https://displuno.com/sk/kontakt),
   - poštou na adresu: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Poľsko.
2. Ak je to možné, uveďte: číslo objednávky, popis problému a kedy ste ho zistili, fotografie produktu a obalu a čo požadujete (opravu, výmenu, zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy). Môžete použiť vzor na konci tohto dokumentu.
3. Produkt neposielajte späť skôr, ako nás budete kontaktovať. Oznámime vám, či je to potrebné, a zabezpečíme jeho vyzdvihnutie na naše náklady.

3. Vaše práva

1. Ak produkt nie je v súlade so zmluvou, môžete požadovať jeho opravu alebo výmenu.
2. Ak ste požiadali o opravu, môžeme produkt vymeniť, a ak ste požiadali o výmenu, môžeme ho opraviť, ak je vami zvolený spôsob nemožný alebo by si od nás vyžadoval neprimerané náklady. Oboje môžeme odmietnuť, ak je to nemožné alebo by si to vyžadovalo neprimerané náklady.
3. Vyhlásenie o znížení ceny alebo o odstúpení od zmluvy môžete urobiť, ak:
   - sme odmietli produkt opraviť alebo vymeniť alebo sme ho neopravili či nevymenili,
   - nesúlad pretrváva napriek oprave alebo výmene,
   - nesúlad je taký závažný, že odôvodňuje zníženie ceny alebo odstúpenie od zmluvy bez predchádzajúcej opravy alebo výmeny,
   - z nášho vyhlásenia alebo z okolností je zrejmé, že produkt neuvedieme do súladu so zmluvou v primeranej lehote alebo bez značných ťažkostí.
4. Od zmluvy nemôžete odstúpiť, ak je nesúlad nepodstatný.
5. Opravu alebo výmenu vykonáme v primeranej lehote a na naše náklady. Hradíme náklady na vyzdvihnutie a opätovné doručenie produktu.
6. Suma, ktorá vám patrí v dôsledku zníženia ceny alebo odstúpenia od zmluvy, sa vráti bez zbytočného odkladu, najneskôr do 14 dní od prijatia vášho vyhlásenia.

4. Naša odpoveď na reklamáciu

1. Na reklamáciu odpovieme do 14 dní od jej prijatia, e-mailom alebo poštou.
2. Ak v tejto lehote neodpovieme, reklamácia sa považuje za uznanú.
3. Ak reklamáciu neuznáme, v odpovedi vás budeme informovať o možnosti mimosúdneho riešenia sporov a o tom, či súhlasíme s účasťou v takomto konaní.

5. Poškodenie pri preprave

Pri doručení zásielku skontrolujte. Ak je obal poškodený, spíšte s kuriérom záznam o škode a urobte fotografie. Pomôže nám to vec

rýchlo vyriešiť, nie je to však podmienkou uznania reklamácie.

6. Záruka výrobcu

Samostatnú záruku neposkytujeme. Ak je k produktu priložená záruka výrobcu, môžete ju využiť za podmienok uvedených v záručnom liste. Záruka nevylučuje, neobmedzuje ani nepozastavuje vaše práva v prípade nesúladu produktu so zmluvou.

7. Mimosúdne riešenie sporov

Môžete sa obrátiť na mestského alebo okresného spotrebiteľského ombudsmana (rzecznik konsumentów), na spotrebiteľské organizácie alebo na stály spotrebiteľský rozhodcovský súd pri regionálnom inšpektoráte Obchodnej inšpekcie v Poľsku (polubowne.uokik.gov.pl). Spotrebitelia z iných krajín EÚ sa môžu obrátiť na Európske spotrebiteľské centrum vo svojej krajine.

B. Firemní zákazníci

1. Táto časť sa vzťahuje na firmy, verejné subjekty, agentúry a veľkoodberateľov, ktorí nie sú podnikateľmi s právami spotrebiteľa.
2. Zákonná zodpovednosť za vady (rękojmia) je vylúčená (čl. 558 § 1 poľského Občianskeho zákonníka). Reklamácie vybavujeme v zmluvnom postupe uvedenom nižšie.
3. Produkt skontrolujte bez zbytočného odkladu po doručení. Chýbajúce množstvo a viditeľné vady nahláste do 5 pracovných dní od doručenia a skryté vady do 14 dní od ich zistenia, najneskôr však do 12 mesiacov od doručenia.
4. Hlásenie pošlite na info@displuno.com s číslom objednávky, popisom vady a fotografiami. Na našu žiadosť nám produkt alebo jeho vzorku sprístupnite na kontrolu.
5. Odpovieme do 7 pracovných dní od prijatia úplného hlásenia.
6. Ak reklamáciu uznáme, podľa nášho uváženia produkt vymeníme alebo opravíme, vyrobíme ho znova, znížime cenu alebo vrátime platbu za vadnú časť objednávky.
7. Naša zodpovednosť je obmedzená v súlade s § 12 ods. 4 Obchodných podmienok. Poškodenie pri preprave nahláste aj prepravcovi v zázname o škode pri doručení.
8. Pri verejnom obstarávaní majú prednosť ustanovenia zmluvy o verejnom obstarávaní, ak upravujú reklamácie inak.

Vzor reklamácie (nepovinný)

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

Meno / názov firmy: .....

Adresa a e-mail: .....

Číslo objednávky a dátum doručenia: .....

Reklamovaný produkt: .....

Popis nesúladu a dátum jeho zistenia: .....

Požiadavka (oprava / výmena / zníženie ceny o ..... / odstúpenie od zmluvy): .....

Prílohy (napr. fotografie): .....

Dátum a podpis (pri listinnej podobe): .....