Displuno

Reklamacije

Velja od 14. novembra 2026. Ta dokument je del Splošnih pogojev prodaje trgovine Displuno. Prodajalec je P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Poljska, davčna številka (NIP) 832-000-27-20 (podrobnosti v dokumentu »Podatki o prodajalcu«).

A. Potrošniki in podjetniki s pravicami potrošnika

1. Za kaj odgovarjamo

1. Za skladnost izdelka s pogodbo odgovarjamo v skladu s poljskim Zakonom o pravicah potrošnikov (43.a člen in naslednji).
2. Odgovarjamo za vsako neskladnost, ki je obstajala ob dobavi izdelka in se je pokazala v 2 letih od tega trenutka. Za neskladnost, ki se pokaže v tem obdobju, se domneva, da je obstajala ob dobavi, razen če dokažemo nasprotno.
3. Enaka pravila uporabljamo za podjetnika, ki je fizična oseba in za katerega pogodba nima poklicne narave (7.aa člen poljskega Zakona o pravicah potrošnikov).
4. Reklamacija je mogoča tudi pri personaliziranih izdelkih. Personaliziran izdelek je skladen s pogodbo, če ustreza naročilu in potrjenemu projektu. Napaka v vsebini, ki je bila v datoteki ali projektu, ki ste ga potrdili, ni neskladnost izdelka s pogodbo.

2. Kako vložiti reklamacijo

1. Reklamacijo pošljite:
   - po e-pošti na info@displuno.com,
   - prek kontaktnega obrazca na strani Kontakt (https://displuno.com/sl/kontakt),
   - po pošti na naslov: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Poljska.
2. Če je mogoče, navedite: številko naročila, opis težave in kdaj ste jo opazili, fotografije izdelka in embalaže ter kaj zahtevate (popravilo, zamenjavo, znižanje cene ali odstop od pogodbe). Uporabite lahko vzorec na koncu tega dokumenta.
3. Izdelka ne pošiljajte nazaj, preden se ne obrnete na nas. Sporočili vam bomo, ali je to potrebno, in na naše stroške organizirali prevzem.

3. Vaše pravice

1. Če izdelek ni skladen s pogodbo, lahko zahtevate njegovo popravilo ali zamenjavo.
2. Izdelek lahko zamenjamo, ko zahtevate popravilo, ali ga popravimo, ko zahtevate zamenjavo, če je način, ki ste ga izbrali, nemogoč ali bi za nas pomenil nesorazmerne stroške. Zavrnemo lahko tudi oboje, če je nemogoče ali bi pomenilo nesorazmerne stroške.
3. Izjavo o znižanju cene ali odstopu od pogodbe lahko podate, če:
   - smo popravilo ali zamenjavo izdelka zavrnili ali ju nismo opravili,
   - neskladnost ostaja kljub popravilu ali zamenjavi,
   - je neskladnost tako resna, da upravičuje znižanje cene ali odstop od pogodbe brez predhodnega popravila ali zamenjave,
   - iz naše izjave ali okoliščin jasno izhaja, da izdelka ne bomo uskladili s pogodbo v razumnem roku ali brez znatnih nevšečnosti.
4. Od pogodbe ne morete odstopiti, če je neskladnost nebistvena.
5. Popravilo ali zamenjavo opravimo v razumnem roku in na naše stroške. Stroške prevzema in ponovne dostave izdelka krijemo mi.
6. Znesek, ki vam pripada zaradi znižanja cene ali odstopa od pogodbe, vrnemo brez odlašanja, najpozneje v 14 dneh od prejema vaše izjave.

4. Naš odgovor na reklamacijo

1. Na reklamacijo odgovorimo v 14 dneh od njenega prejema, po e-pošti ali po pošti.
2. Če v tem roku ne odgovorimo, se šteje, da smo reklamacijo sprejeli.
3. Če reklamacije ne sprejmemo, vas bomo v odgovoru obvestili o možnosti izvensodnega reševanja spora in o tem, ali soglašamo s sodelovanjem v takem postopku.

5. Poškodbe med prevozom

Pošiljko preverite ob prevzemu. Če je embalaža poškodovana, s kurirjem sestavite zapisnik o škodi in jo fotografirajte. To nam pomaga hitro rešiti zadevo, vendar ni pogoj za sprejem reklamacije.

6. Garancija proizvajalca

Ločene garancije ne dajemo. Če je izdelku priložena garancija proizvajalca, jo lahko uveljavljate pod pogoji iz garancijskega lista.

Garancija ne izključuje, ne omejuje in ne zadržuje vaših pravic iz naslova neskladnosti izdelka s pogodbo.

7. Izvensodno reševanje sporov

Za pomoč se lahko obrnete na mestnega ali okrajnega varuha pravic potrošnikov, potrošniške organizacije ali stalno potrošniško arbitražno sodišče pri regionalnem inšpektoratu Trgovinske inšpekcije na Poljskem (polubowne.uokik.gov.pl). Potrošniki iz drugih držav EU se lahko obrnejo na Evropski potrošniški center v svoji državi.

B. Poslovni kupci

1. Ta del velja za podjetja, javne subjekte, agencije in veleprodajne kupce, ki niso podjetniki s pravicami potrošnika.
2. Zakonsko jamčevanje za napake (rękojmia) je izključeno (558. člen § 1 poljskega Civilnega zakonika). Reklamacije obravnavamo po spodnjem pogodbenem postopku.
3. Izdelek preglejte takoj po dobavi. Količinske primanjkljaje in vidne napake prijavite v 5 delovnih dneh od dobave, skrite napake pa v 14 dneh od njihovega odkritja, vendar najpozneje 12 mesecev po dobavi.
4. Prijavo pošljite na info@displuno.com s številko naročila, opisom napake in fotografijami. Na našo zahtevo nam izdelek ali njegov vzorec omogočite v pregled.
5. Odgovorimo v 7 delovnih dneh od prejema popolne prijave.
6. Če reklamacijo sprejmemo, bomo po lastni presoji izdelek zamenjali ali popravili, ga ponovno izdelali, znižali ceno ali vrnili plačilo za napaken del naročila.
7. Naša odgovornost je omejena v skladu s § 12 odst. 4 Splošnih pogojev. Poškodbe pri prevozu prijavite tudi prevozniku v zapisniku o škodi ob prevzemu.
8. Pri javnih naročilih imajo prednost določbe pogodbe o javnem naročilu, če reklamacije urejajo drugače.

Vzorec reklamacije (neobvezen)

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

Ime in priimek / naziv podjetja: .....

Naslov in e-pošta: .....

Številka naročila in datum dobave: .....

Reklamirani izdelek: .....

Opis neskladnosti in datum, ko je bila opažena: .....

Zahteva (popravilo / zamenjava / znižanje cene za ..... / odstop od pogodbe): .....

Priloge (npr. fotografije): .....

Datum in podpis (pri papirni različici): .....