Displuno

Şikâyetler

14 Kasım 2026 tarihinden itibaren geçerlidir. Bu belge, Displuno mağazasının Satış Koşullarının bir parçasıdır. Satıcı: P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polonya, vergi kimlik numarası (NIP) 832-000-27-20 (ayrıntılar "Satıcı bilgileri" belgesindedir).

A. Tüketiciler ve tüketici haklarına sahip girişimciler

1. Neden sorumluyuz

1. Polonya Tüketici Hakları Kanunu (madde 43a ve devamı) uyarınca ürünün sözleşmeye uygunluğundan sorumluyuz.
2. Ürünün teslim edildiği anda mevcut olan ve bu andan itibaren 2 yıl içinde ortaya çıkan sözleşmeye aykırılıktan sorumluyuz. Bu süre içinde ortaya çıkan sözleşmeye aykırılığın, aksini ispat etmedikçe, teslim anında mevcut olduğu varsayılır.
3. Sözleşmenin kendisi için mesleki nitelik taşımadığı şahıs işletmesi sahibine de aynı kuralları uygularız (Polonya Tüketici Hakları Kanunu madde 7aa).
4. Şikâyetler kişiselleştirilmiş ürünler için de geçerlidir. Kişiselleştirilmiş bir ürün, siparişe ve onaylanan tasarıma uyuyorsa sözleşmeye uygundur. Onayladığınız dosyada veya tasarımda bulunan bir içerik hatası, ürünün sözleşmeye aykırılığı değildir.

2. Şikâyet nasıl yapılır

1. Şikâyetinizi şu yollarla gönderin:
   - info@displuno.com adresine e-postayla,
   - İletişim (https://displuno.com/tr/iletisim) sayfasındaki iletişim formu aracılığıyla,
   - şu adrese postayla: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polonya.
2. Mümkünse şunları belirtin: sipariş numarası, sorunun açıklaması ve ne zaman fark ettiğiniz, ürün ve ambalajın fotoğrafları ve talebiniz (onarım, değişim, fiyat indirimi veya sözleşmeden dönme). Bu belgenin sonundaki örneği kullanabilirsiniz.
3. Bizimle iletişime geçmeden ürünü geri göndermeyin. Bunun gerekli olup olmadığını size bildirir ve masrafları bize ait olmak üzere teslim alınmasını organize ederiz.

3. Haklarınız

1. Ürün sözleşmeye uygun değilse onarılmasını veya değiştirilmesini talep edebilirsiniz.
2. Seçtiğiniz yöntem imkânsızsa veya bizim için orantısız masraflara yol açacaksa, onarım talep ettiğinizde ürünü değiştirebilir veya değişim talep ettiğinizde onarabiliriz. Her ikisi de imkânsızsa veya orantısız masraflara yol açacaksa ikisini de reddedebiliriz.
3. Şu durumlarda fiyat indirimi veya sözleşmeden dönme beyanında bulunabilirsiniz:
   - ürünü onarmayı veya değiştirmeyi reddettiysek ya da bunu yapmadıysak,
   - sözleşmeye aykırılık onarım veya değişime rağmen devam ediyorsa,
   - sözleşmeye aykırılık, önceden onarım veya değişim yapılmaksızın fiyat indirimini veya sözleşmeden dönmeyi haklı kılacak kadar ciddiyse,
   - beyanımızdan veya koşullardan, ürünü makul bir süre içinde veya önemli bir zahmete yol açmadan sözleşmeye uygun hale getirmeyeceğimiz açıkça anlaşılıyorsa.
4. Sözleşmeye aykırılık önemsizse sözleşmeden dönemezsiniz.
5. Onarımı veya değişimi makul bir süre içinde ve masrafları bize ait olmak üzere gerçekleştiririz. Ürünün teslim alınması ve yeniden teslim edilmesi masraflarını biz karşılarız.
6. Fiyat indirimi veya sözleşmeden dönme sonucunda ödenmesi gereken tutar gecikmeksizin, beyanınızı aldıktan sonra en geç 14 gün içinde iade edilir.

4. Şikâyete yanıtımız

1. Şikâyeti aldıktan sonra 14 gün içinde e-postayla veya postayla yanıt veririz.
2. Bu süre içinde yanıt vermezsek şikâyet kabul edilmiş sayılır.
3. Şikâyeti kabul etmezsek, yanıtımızda sizi mahkeme dışı uyuşmazlık çözümü imkânı ve böyle bir prosedüre katılmayı kabul edip etmediğimiz hakkında bilgilendiririz.

5. Taşıma sırasında oluşan hasar

Lütfen koliyi teslim alırken kontrol edin. Ambalaj hasarlıysa kurye ile birlikte bir hasar tutanağı düzenleyin ve fotoğraf çekin. Bu, konuyu hızla çözmemize yardımcı olur, ancak şikâyetin kabul edilmesinin bir koşulu değildir.

6. Üretici garantisi

Ayrı bir garanti vermiyoruz. Ürünle birlikte bir üretici garantisi verilmişse, bundan garanti belgesindeki koşullarla yararlanabilirsiniz. Garanti, ürünün sözleşmeye aykırılığına ilişkin haklarınızı ortadan kaldırmaz, sınırlamaz veya askıya almaz.

7. Mahkeme dışı uyuşmazlık çözümü

Belediye veya ilçe tüketici ombudsmanından, tüketici örgütlerinden ya da Polonya'daki bölgesel Ticaret Denetim Müfettişliği bünyesindeki daimi tüketici tahkim mahkemesinden (polubowne.uokik.gov.pl) yardım alabilirsiniz. Diğer AB ülkelerindeki tüketiciler kendi ülkelerindeki Avrupa Tüketici Merkezi'ne başvurabilir.

B. Kurumsal Müşteriler

1. Bu bölüm, tüketici haklarına sahip girişimci olmayan firmalar, kamu kurumları, ajanslar ve toptan alıcılar için geçerlidir.
2. Ayıplardan doğan yasal tekeffül sorumluluğu (rękojmia) hariç tutulmuştur (Polonya Medeni Kanunu madde 558 § 1). Şikâyetleri aşağıdaki sözleşmesel prosedüre göre ele alırız.
3. Ürünü teslimattan sonra gecikmeksizin kontrol edin. Miktar eksikliklerini ve görünür ayıpları teslimattan itibaren 5 iş günü içinde, gizli ayıpları ise fark edilmelerinden itibaren 14 gün içinde, ancak en geç teslimattan 12 ay sonrasına kadar bildirin.
4. Bildiriminizi sipariş numarası, ayıbın açıklaması ve fotoğraflarla birlikte info@displuno.com adresine gönderin. Talebimiz üzerine ürünü veya bir numunesini incelemeye sunun.
5. Eksiksiz bir bildirimi aldıktan sonra 7 iş günü içinde yanıt veririz.
6. Şikâyeti kabul edersek, kendi takdirimize göre ürünü değiştirir veya onarır, yeniden üretir, fiyatı indirir ya da siparişin ayıplı kısmı için yapılan ödemeyi iade ederiz.
7. Sorumluluğumuz Satış Koşullarının § 12(4) hükmüne göre sınırlıdır. Taşıma hasarlarını da teslimat sırasında bir hasar tutanağıyla taşıyıcıya bildirin.
8. Kamu ihalelerinde, şikâyetleri farklı şekilde düzenliyorsa ihale sözleşmesinin hükümleri önceliklidir.

Örnek şikâyet (isteğe bağlı)

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

Ad soyad / firma adı: .....

Adres ve e-posta: .....

Sipariş numarası ve teslimat tarihi: .....

İlgili ürün: .....

Sözleşmeye aykırılığın açıklaması ve fark edildiği tarih: .....

Talep (onarım / değişim / ..... tutarında fiyat indirimi / sözleşmeden dönme): .....

Ekler (ör. fotoğraflar): .....

Tarih ve imza (kâğıt sürüm için): .....