Displuno

Рекламації

Набирає чинності 14 листопада 2026 року. Цей документ є частиною Умов продажу магазину Displuno. Продавець — P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Польща, податковий номер (NIP) 832-000-27-20 (подробиці в документі «Інформація про продавця»).

A. Споживачі та підприємці з правами споживача

1. За що ми відповідаємо

1. Ми відповідаємо за відповідність товару договору згідно із Законом Польщі про права споживачів (стаття 43a і наступні).
2. Ми відповідаємо за будь-яку невідповідність, яка існувала на момент доставки товару та виявилася протягом 2 років від цього моменту. Невідповідність, що виявилася протягом цього строку, вважається такою, що існувала на момент доставки, якщо ми не доведемо іншого.
3. Ті самі правила ми застосовуємо до фізичної особи-підприємця, для якої договір не має професійного характеру (стаття 7aa Закону Польщі про права споживачів).
4. Рекламація стосується також персоналізованих товарів. Персоналізований товар відповідає договору, якщо він відповідає замовленню та затвердженому макету. Помилка у змісті, яка була у файлі або макеті, затвердженому вами, не є невідповідністю товару договору.

2. Як подати рекламацію

1. Надішліть рекламацію:
   - електронною поштою на info@displuno.com,
   - через контактну форму на сторінці Контакти (https://displuno.com/uk/kontakty),
   - поштою на адресу: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Польща.
2. За можливості вкажіть: номер замовлення, опис проблеми та коли ви її помітили, фотографії товару й упаковки, а також вашу вимогу (ремонт, заміна, зниження ціни або відмова від договору). Ви можете скористатися зразком наприкінці цього документа.
3. Не надсилайте товар назад, не зв'язавшись із нами. Ми повідомимо, чи це потрібно, і організуємо забирання товару за наш рахунок.

3. Ваші права

1. Якщо товар не відповідає договору, ви можете вимагати його ремонту або заміни.
2. Ми можемо замінити товар, коли ви вимагаєте ремонту, або відремонтувати його, коли ви вимагаєте заміни, якщо обраний вами спосіб неможливий або потребував би від нас непропорційних витрат. Ми також можемо відмовити в обох способах, якщо вони неможливі або потребували б непропорційних витрат.
3. Ви можете подати заяву про зниження ціни або про відмову від договору, якщо:
   - ми відмовилися відремонтувати або замінити товар чи не зробили цього,
   - невідповідність зберігається попри ремонт або заміну,
   - невідповідність настільки суттєва, що виправдовує зниження ціни або відмову від договору без попереднього ремонту чи заміни,
   - з нашої заяви або обставин чітко випливає, що ми не приведемо товар у відповідність із договором у розумний строк або без значних незручностей.
4. Ви не можете відмовитися від договору, якщо невідповідність є незначною.
5. Ремонт або заміну ми здійснюємо в розумний строк і за наш рахунок. Витрати на забирання та повторну доставку товару несемо ми.
6. Суму, що належить вам унаслідок зниження ціни або відмови від договору, ми повертаємо без затримки, не пізніше ніж протягом 14 днів з дня отримання вашої заяви.

4. Наша відповідь на рекламацію

1. Ми відповідаємо на рекламацію протягом 14 днів з дня її отримання — електронною поштою або поштою.
2. Якщо ми не відповімо протягом цього строку, рекламація вважається визнаною.
3. Якщо ми не визнаємо рекламацію, у відповіді ми повідомимо вас про можливість позасудового вирішення спору та про те, чи погоджуємося ми взяти участь у такій процедурі.

5. Пошкодження під час транспортування

Будь ласка, перевірте посилку під час отримання. Якщо упаковку пошкоджено, складіть разом із кур'єром акт про пошкодження та зробіть фотографії. Це допоможе нам швидко вирішити питання, але не є умовою визнання рекламації.

6. Гарантія виробника

Ми не надаємо окремої гарантії. Якщо до товару додано гарантію виробника, ви можете скористатися нею на умовах гарантійного документа. Гарантія не виключає, не обмежує та не призупиняє ваших прав у зв'язку з невідповідністю товару договору.

7. Позасудове вирішення спорів

Ви можете звернутися по допомогу до міського або повітового уповноваженого з прав споживачів, споживчих організацій або постійного споживчого третейського суду при воєводському інспекторському управлінні Торговельної інспекції в Польщі (polubowne.uokik.gov.pl). Споживачі з інших країн ЄС можуть звернутися до Європейського споживчого центру у своїй країні.

B. Бізнес-клієнти

1. Ця частина стосується компаній, публічних установ, агентств та оптових покупців, які не є підприємцями з правами споживача.
2. Відповідальність за недоліки в межах законної гарантії (rękojmia) виключено (стаття 558 § 1 Цивільного кодексу Польщі). Рекламації ми розглядаємо за наведеною нижче договірною процедурою.
3. Перевірте товар без затримки після доставки. Про нестачу кількості та видимі недоліки повідомте протягом 5 робочих днів з дня доставки, а про приховані недоліки — протягом 14 днів з дня їх виявлення, але не пізніше ніж через 12 місяців після доставки.
4. Надішліть повідомлення на info@displuno.com із номером замовлення, описом недоліку та фотографіями. На наш запит надайте товар або його зразок для огляду.
5. Ми відповідаємо протягом 7 робочих днів з дня отримання повного повідомлення.
6. Якщо ми визнаємо рекламацію, то на власний вибір замінимо або відремонтуємо товар, виготовимо його повторно, знизимо ціну або повернемо оплату за дефектну частину замовлення.
7. Наша відповідальність обмежена відповідно до § 12 п. 4 Умов. Про пошкодження під час транспортування також повідомте перевізника в акті про пошкодження під час отримання.
8. У разі публічних закупівель переважну силу мають положення договору про закупівлю, якщо вони регулюють рекламації інакше.

Зразок рекламації (необов'язковий)

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

Ім'я та прізвище / назва компанії: .....

Адреса та електронна пошта: .....

Номер замовлення та дата доставки: .....

Товар, якого стосується рекламація: .....

Опис невідповідності та дата її виявлення: .....

Вимога (ремонт / заміна / зниження ціни на ..... / відмова від договору): .....

Додатки (напр. фотографії): .....

Дата та підпис (для паперової версії): .....