Printstrap

Réclamations

En vigueur à compter du 14 novembre 2026. Le présent document fait partie intégrante des CGV de la boutique Printstrap. Le Vendeur est P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, NIP 832-000-27-20 (détails dans le document « Mentions légales »).

A. Consommateurs et entrepreneurs bénéficiant des droits du consommateur

1. Ce dont nous sommes responsables

1. Nous sommes responsables de la conformité du produit au contrat dans les conditions prévues par la loi polonaise relative aux droits des consommateurs (ustawa o prawach konsumenta), art. 43a et suivants.
2. Nous sommes responsables du défaut de conformité qui existait au moment de la livraison du produit et qui s'est manifesté dans un délai de 2 ans à compter de ce moment. Le défaut de conformité apparu au cours de cette période est présumé avoir existé au moment de la livraison, sauf si nous prouvons le contraire.
3. Nous appliquons les mêmes règles à l'entrepreneur personne physique pour lequel le contrat ne revêt pas un caractère professionnel (art. 7aa de la loi polonaise relative aux droits des consommateurs).
4. La réclamation est également possible pour les produits personnalisés. Un produit personnalisé est conforme au contrat s'il correspond à la commande et au projet accepté. Une erreur de contenu qui figurait dans le fichier ou le projet que vous avez accepté ne constitue pas un défaut de conformité du produit au contrat.

2. Comment déposer une réclamation

1. Envoyez votre réclamation :
   - par e-mail à info@printstrap.com,
   - au moyen du formulaire de contact sur la page Contact (https://printstrap.com/fr/devis),
   - par voie postale à l'adresse : ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Pologne.
2. Indiquez, si possible : le numéro de commande, la description du problème et la date à laquelle vous l'avez constaté, des photos du produit et de l'emballage ainsi que ce que vous demandez (réparation, remplacement, réduction du prix ou résolution du contrat). Vous pouvez utiliser le modèle figurant à la fin du document.
3. Ne renvoyez pas le produit avant de nous avoir contactés. Nous vous indiquerons si cela est nécessaire et organiserons l'enlèvement à nos frais.

3. Vos droits

1. Si le produit n'est pas conforme au contrat, vous pouvez exiger sa réparation ou son remplacement.
2. Nous pouvons procéder au remplacement lorsque vous demandez la réparation, ou à la réparation lorsque vous demandez le remplacement, si le mode de mise en conformité que vous avez choisi est impossible ou entraînerait pour nous des coûts excessifs. Nous pouvons également refuser les deux s'ils sont impossibles ou entraîneraient des coûts excessifs.
3. Vous pouvez déclarer la réduction du prix ou la résolution du contrat lorsque :
   - nous avons refusé la réparation ou le remplacement ou ne les avons pas effectués,
   - le défaut de conformité persiste malgré la réparation ou le remplacement,
   - le défaut de conformité est si important qu'il justifie la réduction du prix ou la résolution du contrat sans réparation ou remplacement préalable,
   - il ressort clairement de notre déclaration ou des circonstances que nous ne mettrons pas le produit en conformité avec le contrat dans un délai raisonnable ou sans inconvénient majeur.
4. Vous ne pouvez pas obtenir la résolution du contrat si le défaut de conformité est mineur.
5. Nous effectuons la réparation ou le remplacement dans un délai raisonnable et à nos frais. Les frais d'enlèvement et de nouvelle livraison du produit sont à notre charge.
6. Nous remboursons le montant dû en raison de la réduction du prix ou de la résolution du contrat sans délai, au plus tard dans les 14 jours suivant la réception de votre déclaration.

4. Réponse à la réclamation

1. Nous répondons à la réclamation dans un délai de 14 jours à compter de sa réception, par e-mail ou par voie postale.
2. Si nous ne répondons pas dans ce délai, la réclamation est réputée acceptée.
3. Si nous n'acceptons pas la réclamation, nous vous informerons dans notre réponse de la possibilité de recourir au règlement extrajudiciaire du litige et de notre accord ou non pour participer à une telle procédure.

5. Dommages survenus pendant le transport

Nous vous prions de vérifier le colis à la réception. Si l'emballage est endommagé, établissez avec le coursier un procès-verbal de dommages et prenez des photos. Cela facilite un règlement rapide de l'affaire, mais ne constitue pas une condition d'acceptation de la réclamation.

6. Garantie du fabricant

Nous n'accordons pas de garantie commerciale distincte. Si une garantie du fabricant est jointe au produit, vous pouvez en bénéficier dans les conditions prévues par le document de garantie. La garantie n'exclut, ne limite ni ne suspend vos droits au titre du défaut de conformité du produit au contrat.

7. Règlement extrajudiciaire des litiges

Vous pouvez recourir à l'aide du défenseur municipal ou de district des consommateurs, des organisations de consommateurs ou du tribunal arbitral permanent de la consommation auprès de l'inspection régionale de l'Inspection du commerce en Pologne (polubowne.uokik.gov.pl). Les consommateurs d'autres États de l'UE peuvent s'adresser au Centre européen des consommateurs de leur pays.

B. Clients professionnels

1. La présente partie concerne les entreprises, les entités publiques, les agences et les acheteurs en gros qui ne sont pas des entrepreneurs bénéficiant des droits du consommateur.
2. La responsabilité au titre de la garantie légale des vices (rękojmia) est exclue (art. 558 § 1 du Code civil polonais). Nous traitons les réclamations selon la procédure contractuelle ci-dessous.
3. Vérifiez le produit sans délai après la livraison. Signalez les manquants et les défauts apparents dans un délai de 5 jours ouvrés à compter de la livraison, et les défauts cachés dans un délai de 14 jours à compter de leur découverte, au plus tard 12 mois après la livraison.
4. Envoyez votre signalement à info@printstrap.com en indiquant le numéro de commande, la description du défaut et des photos. À notre demande, mettez le produit ou un échantillon de celui-ci à disposition pour examen.
5. Nous répondons dans un délai de 7 jours ouvrés à compter de la réception d'un signalement complet.
6. Si nous acceptons la réclamation, nous procéderons, à notre choix, au remplacement ou à la réparation du produit, à sa nouvelle fabrication, à la réduction du prix ou au remboursement du paiement afférent à la partie défectueuse de la commande.
7. Notre responsabilité est limitée conformément au § 12, al. 4 des CGV. Signalez également les dommages de transport au transporteur dans un procès-verbal de dommages lors de la réception.
8. Pour les marchés publics, les stipulations du contrat de marché public prévalent si elles règlent les réclamations différemment.

Modèle de réclamation (facultatif)

Destinataire : P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA (boutique Printstrap), ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Pologne, info@printstrap.com

Nom et prénom / dénomination de l'entreprise : .....

Adresse et e-mail : .....

Numéro de commande et date de livraison : .....

Produit faisant l'objet de la réclamation : .....

Description du défaut de conformité et date de sa constatation : .....

Demande (réparation / remplacement / réduction du prix de ..... / résolution du contrat) : .....

Pièces jointes (par ex. photos) : .....

Date et signature (pour la version papier) : .....