Printstrap

Reklamacije

Na snazi od 14. studenoga 2026. Ovaj dokument sastavni je dio Uvjeta prodaje trgovine Printstrap. Prodavatelj je P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Poljska, porezni broj (NIP) 832-000-27-20 (podaci u dokumentu „Podaci o prodavatelju").

A. Potrošači i poduzetnici s pravima potrošača

1. Za što odgovaramo

1. Odgovaramo za sukladnost proizvoda s ugovorom u skladu s poljskim Zakonom o pravima potrošača (članak 43a i dalje).
2. Odgovaramo za svaku nesukladnost koja je postojala u trenutku isporuke proizvoda i koja se pokazala u roku od 2 godine od tog trenutka. Za nesukladnost koja se pokaže u tom roku pretpostavlja se da je postojala u trenutku isporuke, osim ako dokažemo suprotno.
3. Ista pravila primjenjujemo na obrtnika za kojeg ugovor nije profesionalne naravi (članak 7aa poljskog Zakona o pravima potrošača).
4. Reklamacije se odnose i na personalizirane proizvode. Personalizirani proizvod sukladan je ugovoru ako odgovara narudžbi i odobrenom dizajnu. Pogreška u sadržaju koja je postojala u datoteci ili dizajnu koji ste odobrili nije nesukladnost proizvoda s ugovorom.

2. Kako podnijeti reklamaciju

1. Reklamaciju pošaljite:
   - e-poštom na info@printstrap.com,
   - putem kontaktnog obrasca na stranici Kontakt (https://printstrap.com/hr/quote),
   - poštom na adresu: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Poljska.
2. Ako je moguće, navedite: broj narudžbe, opis problema i kada ste ga primijetili, fotografije proizvoda i ambalaže te što zahtijevate (popravak, zamjenu, sniženje cijene ili raskid ugovora). Možete se koristiti obrascem na kraju ovog dokumenta.
3. Ne šaljite proizvod natrag prije nego što nas kontaktirate. Reći ćemo Vam je li to potrebno i organizirati preuzimanje o našem trošku.

3. Vaša prava

1. Ako proizvod nije sukladan ugovoru, možete zahtijevati njegov popravak ili zamjenu.
2. Proizvod možemo zamijeniti kada zahtijevate popravak ili ga popraviti kada zahtijevate zamjenu ako je način koji ste odabrali nemoguć ili bi za nas iziskivao nerazmjerne troškove. Možemo odbiti i jedno i drugo ako su nemogući ili bi iziskivali nerazmjerne troškove.
3. Izjavu o sniženju cijene ili raskidu ugovora možete dati ako:
   - smo odbili popravak ili zamjenu proizvoda ili ih nismo izvršili,
   - nesukladnost i dalje postoji unatoč popravku ili zamjeni,
   - je nesukladnost toliko ozbiljna da opravdava sniženje cijene ili raskid ugovora bez prethodnog popravka ili zamjene,
   - je iz naše izjave ili okolnosti jasno da proizvod nećemo uskladiti s ugovorom u razumnom roku ili bez znatnih neugodnosti.
4. Ugovor ne možete raskinuti ako je nesukladnost neznatna.
5. Popravak ili zamjenu obavljamo u razumnom roku i o svom trošku. Snosimo trošak preuzimanja i ponovne dostave proizvoda.
6. Svaki iznos koji pripada zbog sniženja cijene ili raskida ugovora vraćamo bez odgode, najkasnije 14 dana od primitka Vaše izjave.

4. Naš odgovor na reklamaciju

1. Na reklamaciju odgovaramo u roku od 14 dana od njezina primitka, e-poštom ili poštom.
2. Ako ne odgovorimo u tom roku, smatra se da je reklamacija prihvaćena.
3. Ako reklamaciju ne prihvatimo, u odgovoru ćemo Vas obavijestiti o mogućnosti izvansudskog rješavanja spora i o tome pristajemo li sudjelovati u takvom postupku.

5. Oštećenja u prijevozu

Paket pregledajte pri isporuci. Ako je ambalaža oštećena, s kurirom sastavite zapisnik o šteti i fotografirajte oštećenje. To nam pomaže brzo riješiti predmet, ali nije uvjet za prihvaćanje reklamacije.

6. Jamstvo proizvođača

Ne dajemo zasebno jamstvo. Ako je uz proizvod priloženo jamstvo proizvođača, možete ga ostvariti pod uvjetima iz jamstvenog lista. Jamstvo ne isključuje, ne ograničava i ne odgađa Vaša prava u slučaju nesukladnosti proizvoda s ugovorom.

7. Izvansudsko rješavanje sporova

Pomoć možete zatražiti od gradskog ili okružnog pravobranitelja za zaštitu potrošača, udruga za zaštitu potrošača ili stalnog potrošačkog arbitražnog suda pri regionalnom uredu Trgovinske inspekcije u Poljskoj (polubowne.uokik.gov.pl). Potrošači iz drugih država EU-a mogu se obratiti Europskom potrošačkom centru u svojoj državi.

B. Poslovni kupci

1. Ovaj se dio primjenjuje na tvrtke, javna tijela, agencije i veleprodajne kupce koji nisu poduzetnici s pravima potrošača.
2. Zakonska odgovornost za materijalne nedostatke (rękojmia) isključena je (članak 558. § 1. poljskog Građanskog zakonika). Reklamacije rješavamo prema ugovornom postupku u nastavku.
3. Proizvod pregledajte bez odgode nakon isporuke. Manjak u količini i vidljive nedostatke prijavite u roku od 5 radnih dana od isporuke, a skrivene nedostatke u roku od 14 dana od njihova otkrivanja, ali najkasnije 12 mjeseci nakon isporuke.
4. Prijavu pošaljite na info@printstrap.com s brojem narudžbe, opisom nedostatka i fotografijama. Na naš zahtjev stavite proizvod ili njegov uzorak na raspolaganje radi pregleda.
5. Odgovaramo u roku od 7 radnih dana od primitka potpune prijave.
6. Ako reklamaciju prihvatimo, prema vlastitom ćemo izboru zamijeniti ili popraviti proizvod, ponovno ga izraditi, sniziti cijenu ili vratiti uplatu za neispravni dio narudžbe.
7. Naša je odgovornost ograničena u skladu s § 12. st. 4. Uvjeta. Oštećenja u prijevozu prijavite i prijevozniku u zapisniku o šteti pri isporuci.
8. Kod javne nabave prednost imaju odredbe ugovora o nabavi ako reklamacije uređuju drukčije.

Ogledni obrazac reklamacije (neobavezno)

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

Ime i prezime / naziv tvrtke: .....

Adresa i e-pošta: .....

Broj narudžbe i datum isporuke: .....

Proizvod na koji se reklamacija odnosi: .....

Opis nesukladnosti i datum kada je primijećena: .....

Zahtjev (popravak / zamjena / sniženje cijene za ..... / raskid ugovora): .....

Prilozi (npr. fotografije): .....

Datum i potpis (za papirnatu verziju): .....