Printstrap

Reklamacje

Obowiązuje od 14 listopada 2026 r. Ten dokument jest częścią Regulaminu sklepu Printstrap. Sprzedawcą jest P.P.H.U. Janusz Ciosek WIELKA REKLAMA, ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, NIP 832-000-27-20 (szczegóły w dokumencie „Dane sprzedawcy").

A. Konsumenci i przedsiębiorcy na prawach konsumenta

1. Za co odpowiadamy

1. Odpowiadamy za zgodność produktu z umową na zasadach ustawy o prawach konsumenta (art. 43a i nast.).
2. Odpowiadamy za brak zgodności, który istniał w chwili dostarczenia produktu i ujawnił się w ciągu 2 lat od tej chwili. Brak zgodności ujawniony w tym okresie uważa się za istniejący w chwili dostarczenia, chyba że udowodnimy inaczej.
3. Te same zasady stosujemy do przedsiębiorcy będącego osobą fizyczną, dla którego umowa nie ma charakteru zawodowego (art. 7aa ustawy o prawach konsumenta).
4. Reklamacja przysługuje także w odniesieniu do produktów personalizowanych. Produkt personalizowany jest zgodny z umową, jeżeli odpowiada zamówieniu i zaakceptowanemu projektowi. Błąd w treści, który był w pliku lub projekcie zaakceptowanym przez Ciebie, nie jest niezgodnością produktu z umową.

2. Jak złożyć reklamację

1. Wyślij reklamację:
   - e-mailem na info@printstrap.com,
   - przez formularz kontaktowy na stronie Kontakt (https://printstrap.com/wycena),
   - pocztą na adres: ul. ks. Jerzego Popiełuszki 13, 98-300 Wieluń, Polska.
2. Podaj, jeśli możesz: numer zamówienia, opis problemu i kiedy go zauważyłeś, zdjęcia produktu i opakowania oraz czego żądasz (naprawa, wymiana, obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy). Możesz użyć wzoru na końcu dokumentu.
3. Nie odsyłaj produktu przed kontaktem z nami. Wskażemy, czy jest to potrzebne, i zorganizujemy odbiór na nasz koszt.

3. Twoje uprawnienia

1. Jeżeli produkt jest niezgodny z umową, możesz żądać jego naprawy albo wymiany.
2. Możemy dokonać wymiany, gdy żądasz naprawy, albo naprawy, gdy żądasz wymiany, jeżeli wybrany przez Ciebie sposób jest niemożliwy albo wymagałby od nas nadmiernych kosztów. Możemy też odmówić obu, jeżeli są niemożliwe albo wymagałyby nadmiernych kosztów.
3. Możesz złożyć oświadczenie o obniżeniu ceny albo odstąpieniu od umowy, gdy:
   - odmówiliśmy naprawy lub wymiany albo jej nie dokonaliśmy,
   - brak zgodności występuje nadal mimo naprawy lub wymiany,
   - brak zgodności jest tak istotny, że uzasadnia obniżenie ceny albo odstąpienie od umowy bez wcześniejszej naprawy lub wymiany,
   - z naszego oświadczenia lub okoliczności jasno wynika, że nie doprowadzimy produktu do zgodności z umową w rozsądnym czasie lub bez nadmiernych niedogodności.
4. Nie możesz odstąpić od umowy, jeżeli brak zgodności jest nieistotny.
5. Naprawę lub wymianę wykonujemy w rozsądnym czasie i na nasz koszt. Koszt odbioru i ponownego dostarczenia produktu pokrywamy my.
6. Kwotę należną z powodu obniżenia ceny lub odstąpienia od umowy zwracamy niezwłocznie, nie później niż w ciągu 14 dni od otrzymania Twojego oświadczenia.

4. Odpowiedź na reklamację

1. Odpowiadamy na reklamację w ciągu 14 dni od jej otrzymania, e-mailem albo pocztą.
2. Jeżeli nie odpowiemy w tym terminie, uważa się, że reklamację uznaliśmy.
3. Jeżeli nie uznamy reklamacji, poinformujemy Cię w odpowiedzi o możliwości pozasądowego rozwiązania sporu i o tym, czy zgadzamy się na udział w takim postępowaniu.

5. Uszkodzenia w transporcie

Prosimy sprawdzić przesyłkę przy odbiorze. Jeżeli opakowanie jest uszkodzone, spisz z kurierem protokół szkody i zrób zdjęcia. Ułatwia to szybkie załatwienie sprawy, ale nie jest warunkiem uznania reklamacji.

6. Gwarancja producenta

Nie udzielamy odrębnej gwarancji. Jeżeli do produktu dołączono gwarancję producenta, możesz z niej skorzystać na warunkach z dokumentu gwarancyjnego. Gwarancja nie wyłącza, nie ogranicza ani nie zawiesza Twoich uprawnień z tytułu niezgodności produktu z umową.

7. Pozasądowe rozwiązywanie sporów

Możesz skorzystać z pomocy miejskiego lub powiatowego rzecznika konsumentów, organizacji konsumenckich albo stałego polubownego sądu konsumenckiego przy wojewódzkim inspektoracie Inspekcji Handlowej (polubowne.uokik.gov.pl). Konsumenci z innych państw UE mogą zwrócić się do Europejskiego Centrum Konsumenckiego w swoim państwie.

B. Klienci biznesowi

1. Ta część dotyczy firm, jednostek publicznych, agencji i odbiorców hurtowych, którzy nie są przedsiębiorcami na prawach konsumenta.
2. Odpowiedzialność z tytułu rękojmi za wady jest wyłączona (art. 558 § 1 Kodeksu cywilnego). Reklamacje rozpatrujemy według poniższej procedury umownej.
3. Sprawdź produkt niezwłocznie po dostawie. Braki ilościowe i wady widoczne zgłoś w ciągu 5 dni roboczych od dostawy, a wady ukryte — w ciągu 14 dni od ich wykrycia, nie później niż 12 miesięcy od dostawy.
4. Zgłoszenie wyślij na info@printstrap.com z numerem zamówienia, opisem wady i zdjęciami. Na naszą prośbę udostępnij produkt lub jego próbkę do oględzin.
5. Odpowiadamy w ciągu 7 dni roboczych od otrzymania kompletnego zgłoszenia.
6. Jeżeli uznamy reklamację, według naszego wyboru wymienimy lub naprawimy produkt, wykonamy go ponownie, obniżymy cenę albo zwrócimy zapłatę za wadliwą część zamówienia.
7. Nasza odpowiedzialność jest ograniczona zgodnie z § 12 ust. 4 Regulaminu. Uszkodzenia transportowe zgłoś także przewoźnikowi w protokole szkody przy odbiorze.
8. Przy zamówieniach publicznych pierwszeństwo mają postanowienia umowy w sprawie zamówienia, jeżeli regulują reklamacje inaczej.

Wzór zgłoszenia reklamacji (dobrowolny)

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

Imię i nazwisko / nazwa firmy: .....

Adres i e-mail: .....

Numer zamówienia i data dostawy: .....

Reklamowany produkt: .....

Opis niezgodności i data jej stwierdzenia: .....

Żądanie (naprawa / wymiana / obniżenie ceny o ..... / odstąpienie od umowy): .....

Załączniki (np. zdjęcia): .....

Data i podpis (przy wersji papierowej): .....