

I. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ I WARUNKI PŁATNOŚCI

Procedura realizacji złożonego zamówienia rozpoczyna się w momencie, gdy Przedstawiciel naszej firmy potwierdzi przyjęcie zamówienia.

Czas realizacji zamówienia zależy od wybranych produktów. Dla znaczącej części nie przekracza on 21 dni roboczych, dla innych maksymalnie może wynieść 30 dni roboczych od dnia przyjęcia zamówienia. Szczegółowe informacje w tym zakresie dostępne są po wybraniu konkretnego produktu. Firma MEBLE KAROL nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia wynikające z przyczyn losowych.

W przypadku kiedy wszystkie produkty są dostępne na stanie magazynowym towar zostaje wysłany w dniu skompletowania zamówienia. Klient zawsze zostaje poinformowany o skompletowaniu zamówienia przez naszą firmę i gotowości do wysyłki na dzień przed dostawą.

Koszty dostawy nie obejmują wniesienia towarów do mieszkania/domu i ich montażu. Wniesienie oraz odebranie towaru z auta dostarczonych produktów pozostaje w gestii Kupującego. Koszt odebrania zamówionego towaru ponosi Kupujący, chyba że Kupujący i Przedstawiciel firmy postanowią inaczej. Dwukrotne niepodjęcie przesyłki przez Kupującego jest równoznaczne z tym, że firma może od umowy odstąpić, przy czym kwota wpłacona tytułem zaliczki lub cała uiszczona za produkt cena może zostać zaliczona na poczet poniesionych przez firmę kosztów realizacji zamówienia. Odbiór towaru przez Kupującego musi być potwierdzony pisemnie na dokumencie dostawy. Złożony podpis jest traktowany jako potwierdzenie zgodności towaru ze złożonym zamówieniem. Z chwilą potwierdzenia dostawy na dokumencie dostawy wszelkie ryzyka związane z posiadaniem i użytkowaniem rzeczy, a w szczególności ryzyko utraty lub uszkodzenia przechodzi na Kupującego.

Jeżeli po złożeniu zamówienia okaże się, że zamówiony produkt nie jest dostępny, bądź też termin realizacji zamówienia będzie dłuższy niż wynika z informacji na stronie, Kupujący zostanie niezwłocznie poinformowany. W przypadku zaistnienia takiej sytuacji, Kupujący podejmie decyzję o wydłużeniu czasu oczekiwania lub anulowaniu zamówienia.

Kupujący może anulować zamówienie lub wprowadzić w nim zmiany tylko w dniu złożenia zamówienia.

Płatność może następować:

1. gotówką
2. przelewem
3. w systemie ratalnym

Formę płatności za zamówione produkty Kupujący jest zobowiązany ustalić z Przedstawicielem realizującym zamówienie. Firma wystawia paragony oraz faktury VAT na życzenie Klienta. Aby ją otrzymać należy podczas składania zamówienia dopisać lub poinformować o tym Przedstawiciela podając dane firmy.

Na poczet realizacji zamówienia Kupujący zobowiązuje się do zapłaty zaliczki w wysokości co najmniej 10% wartości zamówionego towaru. Przy towarach wg. indywidualnego projektu, pod wymiar, kwota zaliczki ustalana jest indywidualnie.

Dopłata następuje w chwili odbioru produktu lub przedpłatą na konto bankowe.

W przypadku złożenia zamówienia na meble niestandardowe (pod wymiar) firma zastrzega sobie możliwość ograniczenia sposobu płatności przez zażądanie przedpłaty całości wartości zamówienia.

Cena podana przy każdym produkcie jest wiążąca w chwili złożenia przez Kupującego zamówienia, z zastrzeżeniem wynegocjowanej ceny.

Negocjacja cen ustalana jest indywidualnie.

III Reklamacje:

Uszkodzenia mechaniczne powstałe podczas transportu lub brak towaru w przesyłce, reklamować można wyłącznie w momencie odbioru towaru, w obecności kierowcy. Warunkiem przyjęcia tego typu reklamacji jest protokół reklamacyjny sporządzony w tym samym dniu przez kierowcę i podpisany przez osobę odbierającą.

W okresie 10 dni od dostarczenia zamówionego produktu, Kupujący ma prawo jego zwrotu bez podania przyczyn w ramach odstąpienia od umowy, wg ogólnych zasad wynikających z ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny(Dz. U. Nr 22, poz. 271), składając firmie oświadczenie na piśmie. Jeżeli odesłany towar spełnia wymagania przyjęcia zwrotnego, zostaje wystawiona faktura korygująca. Po otrzymaniu przez firmę potwierdzenia odbioru faktury VAT korygującej, w ciągu 14 dni roboczych sklep dokonuje zwrotu pieniędzy na konto Klienta. Koszt transportu nie ulega zwrotowi.

Prawo do zwrotu produktu, o którym mowa w punkcie 5., nie przysługuje w przypadku zamówienia indywidualnego (o właściwościach produktu określonych przez Kupującego lub ściśle związanych z jego osobą).

Zwracany towar powinien zostać dostarczany na koszt Kupującego (o czym mowa w pkt. 8.), w przeciągu 7 dni na adres siedziby firmy.

Zwracany w tym trybie produkt zostanie przyjęty a odstąpienie będzie skuteczne tylko i wyłącznie wtedy, gdy będzie odesłany w oryginalnym, nieuszkodzonym opakowaniu, z kompletną jego zawartością, a sam produkt oraz akcesoria będą nieuszkodzone, oraz nie będą nosiły jakichkolwiek śladów użytkowania.

W przypadku chęci skorzystania z wyżej określonego prawa zwrotu produkt należy odesłać za pomocą firmy kurierskiej lub innej na własny koszt na adres firmy.

Do takiej przesyłki zwrotnej należy dołączyć pisemne oświadczenie o odstąpieniu od umowy oraz numer konta, na jaki firma ma zwrócić zapłatę. Sklep w ciągu 7 dni roboczych dokonuje sprawdzenia produktu. Jeżeli towar spełnia ww. wymagania zostaje wystawiona faktura korygująca. Oryginał i kopia zostają wysłane do klienta listem priorytetowym. Kupujący powinien odesłać podpisaną kopię faktury korygującej, a po jej otrzymaniu firma, w terminie 14 dni roboczych dokonuje zwrotu należności na konto Kupującego.

Gwarancja oraz inne uprawnienia przewidziane ustawą, w tym prawo odstąpienia od umowy nie obowiązują, gdy produkt dotknięty jest uszkodzeniami mechanicznymi pochodzenia zewnętrznego. Dlatego zawsze przed odebraniem przesyłki należy sprawdzić, czy opakowanie nie uległo uszkodzeniu w transporcie. W szczególności należy zwrócić uwagę na stan opakowań lub taśm naklejonych na przesyłkę. W przypadku, gdy opakowanie przesyłki nosi znamiona uszkodzenia lub, gdy taśmy są zerwane należy nie przyjmować przesyłki i w obecności kuriera sporządzić protokół szkody oraz skontaktować się jak najszybciej ze sprzedawcą w celu wyjaśnienia sprawy. Sprawdzenie przesyłki przy odbiorze jest niezbędnym warunkiem uwzględnienia ewentualnych roszczeń Klienta z tytułu uszkodzenia czy okradzenia przesyłki w transporcie.

Reklamacje dotyczące różnicy w odcieniu wybarwienia tkaniny, skóry, eko-skóry, drewna, płyty laminowanej, które wynikają z różnie ustawionych parametrów monitora lub karty graficznej nie stanowią podstawy do zgłoszenia reklamacji. Zdjęcia przedstawione na stronie Sklepu są poglądowe, tkaniny i kolory różnić się mogą nieznacznie od dostępnych.

Reklamacje dotyczące mebli tapicerowanych w obiciu z skór naturalnych, wynikających z ich właściwości np. blizny, nakłucia owadów, rozciągnięcie lica, zrogowacenia, a także pewne różnice w grubości, miękkości, które znawca może określić jako ślady naturalnej szlachetności skóry nie mogą stanowić podstawy do reklamacji.

Reklamację wynikającą z niezgodności towaru z umową, rozpocząć należy nawiązaniem kontaktu z przedstawicielem i podaniem przyczyny reklamacji. Kolejnym etapem jest wysłanie na adres firmy towaru w niezmiennym stanie wraz z opisem reklamacji.

Przesyłki wysyłane na koszt Firmy MEBLE KAROL nie będą odbierane.

Proces reklamacji rozpoczyna się od momentu dostarczenia towaru do firmy gdzie w przeciągu 14 dni roboczych zostanie podjęta decyzja w sprawie reklamacji.

Uznana reklamacja wiąże się z wymianą na nowy lub naprawą, i wysyłką towaru w ciągu 30 dni licząc od dnia podjęcia decyzji w sprawie reklamacji towaru. Firma w tej sytuacji zobowiązuje się do pokrycia wszelkich kosztów związanych ze zwrotem, naprawą i wysyłką towarów.

IV Gwarancja jakości.

Wszystkie oferowane produkty są fabrycznie nowe. Wszystkie towary dostępne w sklepie objęte są gwarancją wystawioną przez producenta.

V Poufność danych i polityka prywatności.

Zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o ochronie danych osobowych (Dz. U nr 133 poz. 883) informujemy, że dane osobowe podane w formularzu zamówienia, będą objęte ochroną przed dostępem osób nieuprawnionych. Dane osobowe gromadzone są tylko na potrzeby firmy Meble KAROL do celów marketingowych i ewidencyjnych. Meble Karol nie sprzedaje, nie przekazuje i nie udostępnia danych osobowych osobom trzecim. Nie ujawnia żadnych informacji bez zgody klienta, z wyjątkiem gdy wymaga tego sytuacja kryzysowa lub odgórny nakaz prawny. Wszystkie dane są wykorzystywane wyłącznie na potrzeby firmy Meble Karol związane z realizacją zamówienia i obsługą klienta.

VI Postanowienia końcowe.

Zespół firmy dokłada wszelkich starań, aby opisy i dane techniczne umieszczonych na stronie produktów były zgodne z rzeczywistością. Nie ponosimy jednak odpowiedzialności za błędne podanie parametrów i właściwości towaru, lub nagłą ich zmianę przez jego producenta. Złożenia zamówienia w firmie Meble Karol oznacza zaakceptowanie postanowień regulaminu tego sklepu, jak również akceptację wszystkich zasad zakupu towaru w firmie. Właściciel firmy ma prawo do zmiany niniejszego regulaminu. Tematy sporne, dyskusyjne - wszystkie wnioski, skargi i uwagi oraz propozycje przyjmujemy i odpowiadamy drogą mailową.