

Stimată Doamnă / Stimate Domn,

www.e-monalisa.ro

Vă mulțumim pentru exprimarea dorinței de a fi beneficiar al produselor și serviciilor magazinului MONALISA. Vă asigurăm de tot sprijinul nostru profesional pentru a vă consilia în alegerea produselor de mobilier ce reprezintă ambientul casei dumneavoastră. Cunoașterea termenilor ce definesc politica noastră comercială în relația cu dumneavoastră este necesară, rugându-vă să parcurgeți termenii de mai jos.

Vânzătorul și cumpărătorul își dau acordul de a considera comanda ca fiind valabilă din momentul încasării de către vânzător a unui avans stabilit în cuantum de minim 30% din valoarea totală cu TVA pentru produsele comandate.

» Anumite produse comercializate în cadrul magazinului MONALISA sunt produse cu regim de producție și ofertare „LA COMANDĂ (COMANDĂ SPECIALĂ)” ca de exemplu: blaturi de bucătărie, canapele, paturi, colțare și banchete, culori, materiale, fronturi ș.a. Prin urmare, avansul perceput pentru comenzile ce conțin aceste produse trebuie să acopere valoarea de vânzare a produselor „LA COMANDĂ”. În cazul în care cumpărătorul schimbă opțiunea de culoare și/sau dimensiuni, cumpărătorul va achita suplimentar modificările dorite. Schimbarea opțiunii poate fi făcută doar până la debitarea/croirea materialelor.

Cumpărătorul este de acord să plătească integral produsele comandate la data achitării restului de plată stabilită în comandă în maxim 10 zile calendaristice de la data înștiințării cumpărătorului de către reprezentantul MONALISA prin telefon, email sau alte mijloace de comunicare scrise sau verbale asupra plății integrale, a livrării și recepției produselor conform termenului menționat și agreat de comun acord. În cazul în care cumpărătorul nu achită restul de plată în termenul maxim de plată de 10 zile calendaristice convenit de la data înștiințării de către reprezentantul MONALISA, vânzătorul va reține INTEGRAL suma încasată cu titlu de „avans” iar cumpărătorul pierde aceasta sumă cu titlu de „Despagubiri” pentru cheltuielile cu procesarea, producția, transportul și manipularea produselor comandate. În cazul în care avansul sau restul de plată al comenzii fac obiectul unui împrumut al cumpărătorului la o instituție de credit, comanda va fi considerată valabilă numai în cazul acceptării creditului de către instituția de credit iar sumele convenite sunt virate în numerar sau transfer bancar în conturile bancare ale vânzătorului.

#### Comenzile OnLine:

Toate solicitările sosite online, prin intermediul platformei web, email sau alte mijloace electronice, NU constituie și nu reprezintă angajament pentru nici una din părți. Comenzile online se validează și confirmă doar în urma convorbirii cu un operator și constituie angajament doar în urma eliberării/recepționării facturii proforme. Și în cazul comenzilor online sumele transferate cu titlu de avans se pierd, valabil pentru toate situațiile de renunțare la comandă plasată și confirmată.

#### Denunțarea unilaterală a comenzii:

\* În cazul în care cumpărătorul denunță unilateral comanda, renunță parțial sau total la produsele comandate, fără ca vânzătorul să fie vinovat de nerespectarea obligațiilor sale, cumpărătorul pierde valoarea avansului achitat pentru comanda în cauză. În toate cazurile, fără excepție, cumpărătorul pierde contravaloarea sumei achitate cu titlu de avans pentru comenzile „LA COMANDĂ” solicitate pe configurații, materiale și/sau culori special comandate de către acesta. În funcție de tipul și prețul produsului vânzătorul poate cere cumpărătorului plata unei sume cu titlu de „DAUNE” care poate merge până la valoarea integrală a produsului (în funcție de procentul materialelor ce pot sau nu pot fi recuperate din comandă).

\* În cazul în care vânzătorul denunță unilateral comanda, acesta va returna cumpărătorului avansul convenit pentru produsul sau produsele ce nu pot fi furnizate.

#### Livrarea produselor

Vânzătorul se angajează să livreze iar cumpărătorul să recepționeze produsele comandate conform datei de livrare/recepție menționate. Data de livrare/recepție reprezintă perioada de timp estimată în care produsele vor fi livrate de Vânzător și recepționate de Cumpărător, perioadă care este convenită de părți la comanda produselor. Data exactă a livrării/recepției va fi stabilită de comun acord prin programare telefonică. **Cumpărătorul va intra în posesia produselor numai după achitarea integrală a acestora.** Mobila corp este livrată cumpărătorului nemontată, în colete etichetate, ce corespund fiecărui modul de mobilier în parte, având avantajul unui transport rapid, facil și în siguranță. Produsele de tapiserie (fotolii, canapele, scaune tapițate) sunt livrate de vânzător, în majoritatea cazurilor, ca întreg, necolectate. Livrarea produselor se poate realiza prin curier, de către vânzător prin propriile mijloace de transport sau de către cumpărător prin ridicarea produselor de la depozitul vânzătorului pe baza prezentării facturii și a documentului de identitate. Livrarea produselor se face până în fața casei sau până în fața blocului.

#### Recepția produselor

Cumpărătorul are dreptul să verifice coletele din punct de vedere cantitativ și calitativ. În funcție de modalitatea de livrare, recepția produselor se poate realiza la depozitul vânzătorului sau la adresa de livrare a cumpărătorului. În cazul în care la livrare cumpărătorul constată o deficiență cantitativă sau/și calitativă a unui produs, cumpărătorul are dreptul de a cere repararea sau înlocuirea reperului, subansamblului sau a produsului. **NU MONTATI COMPONENTELE CE PREZINTA DEFECTE.**

#### Transportul și Montajul

Transportul și montajul produselor la adresa/sediul cumpărătorului sunt servicii distincte și nu sunt incluse în prețul produselor comandate. Cumpărătorul are opțiunea de a solicita transportul și montajul produselor comandate, serviciile fiind tarificate separat de comanda produselor. Vânzătorul nu își asumă nici o răspundere privind transportul produselor dacă nu sunt condiții corespunzătoare privind accesul, manevrarea și parcare în siguranță a autovehiculului sau dacă prin aceasta se încalcă legea. În toate cazurile în care nu sunt solicitate și servicii de montaj livrarea produselor se face până în fața casei sau până în fața blocului.

Este datoria cumpărătorului să elibereze spațiul de montaj al mobilei înainte de a sosi echipa de livrare și montaj a vânzătorului. În cazul în care echipa vânzătorului găsește ocupat spațiul de montaj, aceasta va fi nevoită să reprogrameze montajul pentru a putea respecta programările celorlalți clienți. Cumpărătorul va fi reprogramat în funcție de programul intern de livrări și montaje al vânzătorului. Cumpărătorul va suporta costurile de reprogramare și deplasare a echipei de montaj.

**ATENȚIE !** – Verificați stabilitatea corpurilor suspendate/etajate atât imediat după montaj dar și periodic. Respectați încărcările și solicitați soluții de fixare suplimentare acolo unde este cazul. Poziționarea corpurilor de mobilier în încăperea este decizia unilaterală a beneficiarului. Datorită multitudinii de soluții și materiale din care sunt construite pereții dar și datorită imposibilității de a controla modul de exploatare, furnizorul nu poate și nu își asumă răspunderea asupra soluțiilor de fixare și încărcare ale corpurilor suspendate/etajate. Obligatoriu, beneficiarul împreună cu montatorul verifică stabilitatea corpurilor suspendate/etajate imediat după montaj.

#### Garanții

Produsele livrate de vânzător respectă normele românești și europene de calitate fiind conforme caracteristicilor și calității mostrelor expuse în magazin. Produsul este considerat neconform doar dacă nu are aceleași calități cu produsele expuse în magazin. Garanția acordată de producătorii produselor de mobilier este de 2 (doi) ani. Vânzătorul nu își asumă nici o răspundere privind consecințele serviciilor de montaj, transport, manipulare realizate de către alți prestatori.

**NU MONTAȚI / ASAMBLAȚI COMPONENTELE CE PREZINTĂ DEFECTE VIZIBILE DE FABRICAȚIE ÎN MOMENTUL DEZAMBALĂRII** – asamblarea acestora implică acceptul lor exact așa cum sunt. Cumpărătorul poartă întreaga responsabilitate asupra consecințelor ce pot apărea în urma alegerii locului și spațiului unde urmează a fi montate și instalate produsele comandate. Aranjamentele din fotografiile de prezentare sunt exemplificative.