

## **Anularea comenzii**

Daca doresti anularea comenzii inainte de termenul de livrare, te rugam sa contactezi echipa MANOLO MANUFATURA, telefonic la 0739.351.858 sau in scris pe adresa de e-mail: [contact@manolo-manufaktura.ro](mailto:contact@manolo-manufaktura.ro).

Vom face tot posibilul sa indeplinim solicitarea ta. Cu toate acestea, pentru produsele realizate pe comanda nu putem garanta anularea comenzii, odata ce aceasta a fost confirmata si trimisa in productie. In cazul in care, din orice motiv, vrei sa anulezi comanda dupa ce aceasta a fost trimisa in productie, avand in vedere ca produsele au fost deja realizate, ne rezervam dreptul de a retine avansul achitat + eventuale taxe, in cazul in care costurile cu comanda depasesc valoarea avansului

## **Retururi**

Te rugam sa ai in vedere ca produsele MANOLO MANUFATURA sunt produse realizate manual si dupa specificatiile prezentate de dv.

Conform OUG 130/2000 art. 10 lit. c) – “Consumatorul nu poate denunța unilateral următoarele tipuri de contracte [...] c) contracte de furnizare a unor produse executate după specificatiile consumatorului sau a unor produse distinct personalizate [...]”

Conform OUG 34/2014 art. 16 lit c) - "Sunt exceptate de la dreptul de retragere prevazut la art. 9-15 in ceea ce priveste contractele la distanta si contractele in afara spatiilor comerciale urmatoarele: [...] c) furnizarea de produse confectionate dupa specificatiile prezentate de consumator sau personalizate in mod clar [...]."

Produsele realizate pe comanda nu se pot returna.

Produsele achizitionate din stoc se inlocuiesc cu produse similare, in urmatoarele conditii:

Produsele sa fie nefolosite, nedeteriorate, ambalate in cutiile originale, iar cutiile sa fie nedeteriorate.

Produsele ridicate personal de client de la depozitul MANOLO MANUFATURA nu se returneaza, conform O.G. 34 din 2014

Produsele pentru care anterior s-au comandat mostre nu se returneaza.

Orice retur dupa o perioada mai mare de 14 zile de la intrarea in posesie a produselor MANOLO MANUFATURA este considerat expirat.

Nu se face retur la produsele care sunt in lichidare de stoc

Nu se face retur la produsele participante la campanii de marketing.

Solicitarile repetate de retur de catre acelasi client sunt considerate abuz.

Nu se face retur la placute de ciment, gresie, faianta, mosaic sau alte produse la care pot exista diferente de tonalitate generate de loturi diferite de fabricare

## **Procedura de returnare**

Pentru a returna un produs, trebuie sa notificati personal MANOLO MANUFATURA, prin telefon la numarul: 0739.351.858 sau in scris pe adresa de e-mail: [contact@manolo-manufaktura.ro](mailto:contact@manolo-manufaktura.ro).

Formularul de retur se completeaza si se trimite pe e-mail, semnat sau semnat + stampilat (dupa caz).

## **Defecte fabricatie**

Toate produsele MANOLO MANUFATURA sunt verificate atent din punct de vedere al calitatii si conformitatii inainte de livrare. Tine cont ca fiind produse manual, produsele MANOLO

MANUFAKTURA pot avea imperfectiuni (de grosime, diferente de nuanta, imperfectiuni ale desenului), care nu pot fi considerate defecte, ci fac parte din farmecul aparte al acestui tip de finisaj. Totusi, in cazul sesizarii unor defecte majore de fabricatie trebuie sa ne anunti imediat si implicit sa returnezi produsele. Produsele se vor inlocui cu alte produse doar dupa constatarea deficientelor. Pentru acestea este necesara predarea produsului impreuna cu factura de achizitie si cu certificatul de garantie. Micile crapaturi ale startului de culoare, care nu afecteaza rezistenta placutei, nu sunt considerate defecte de fabricatie.

Comisioanele bancare si cele pentru plata on-line vor fi suportate de client. Costul transportului este suportat de client. Costul transportului nu se returneaza. Produsele sunt verificate la primire de MANOLO MANUFAKTURA daca produsele indeplinesc conditiile de retur: daca sunt nefolosite, fara urme de deterioarare, impachetate in ambalajele originale, iar ambalajele sunt nedeteriorate. Coletele returnate trebuie ambalate intr-un mod care sa protejeze produsul de factorii ce pot duce la deteriorarea acestuia pe toata perioada transportului. Expeditorul raspunde cu privire la corectitudinea datelor inscrise pe documentul de transport (AWB), cat si de ambalarea corecta si etichetarea coletelor.

In cazul in care integritatea produselor returnate este afectata, MANOLO MANUFAKTURA isi rezerva dreptul de a nu le inlocui. In acest caz, clientul poate opta fie pentru ridicarea personala a produselor deja returnate de la depozitul MANOLO MANUFAKTURA, fie pentru livrarea produselor (costul transportului este suportat de client), fie pentru renuntarea la produse.

Pentru anumite returnuri care solicita timp de manipulare pentru MANOLO MANUFAKTURA, exista posibilitatea de a factura cumparatorului anumite ore de manopera necesare reintroducerii produselor primite de la client in circuitul de vanzare

## **Telefonul consumatorilor**

**021.9551**

## FORMULAR DE RETUR

NUME / DENUMIRE CLIENT .....

.....

TELEFON .....

E-MAIL .....

PRODUS(E): ..... MODEL ..... DETALII .....

CANTITATE .....

DATE FACTURA (numar, data, suma) .....

MOTIV RETUR .....

.....

.....

.....

.....