



## СОДЕЙСТВИЕ И РУКОВОДСТВО ПРИ ПОКУПКЕ

### 1. КАК НАЙТИ СПЕЦИФИЧЕСКУЮ МЕБИЛИРОВКУ ИЛИ ДОПОЛНЕНИЕ К НЕЙ НА НАШЕМ САЙТЕ?

Наиболее простой способ – пользоваться нашей поисковой машиной:

- Занося типологию изделия (напр., Кровати)
- Занося название фирмы-производителя изделия (напр., *Flexform*, *Tisettanta*, и т.п.)
- Занося имя дизайнера, спроектировавшего изделие (напр., П. Лиссоли, А. Читтерио, и т.д.)
- Или же можете просто занести ключевые слова (напр., Диван *Glenn* фирмы *Flexform*)
- Кроме того, вы можете выбрать одно поле или более для сужения и конкретизации поиска

### 2. КАК МОЖНО ПОЛУЧИТЬ ДОПОЛНИТЕЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ОБ ИЗДЕЛИИ?

Достаточно заполнить *Формуляр* запроса о необходимой информации и переслать его на наш адрес электронной почты.

### 3. КАК МОЖНО СДЕЛАТЬ ЗАКАЗ?

Можешь запросить предварительный расчёт заполнением специального формуляра. Тебе будут даны все указания и спецификации данного изделия для достижения удовлетворения всех твоих запросов.

#### 4. КАКОЙ СПОСОБ ОПЛАТЫ Я МОГУ ИСПОЛЬЗОВАТЬ?

Оплату возможно произвести:

- ° БАНКОВСКИМ ПЕРЕВОДОМ
- ° ПОСРЕДСТВОМ ОРДЕРНОГО БАНКОВСКОГО ИНТЕРНАЦИОНАЛЬНОГО ЧЕКА
- ° ПОСРЕДСТВОМ КРЕДИТНОЙ КАРТЫ, используя специальную рамку изображения

#### 5. ПОЧЕМУ НЕ УКАЗАНЫ ЦЕНЫ?

Цены не указаны потому, что каждое конкретное изделие нуждается в персонализации и даже в собственном проектировании, которое вы можете запросить напрямую у наших архитекторов

#### 6. КАКИЕ ЦЕНЫ ВЫ ПРИМЕНЯЕТЕ?

Применяемые цены, - это розничные цены итальянских прейскурантов, к которым будут применяться скидки, основываясь на типе фирмы (Мебель-Освещение-Сантехническое оборудование)

#### 7. КАКИМ ОБРАЗОМ ПРОИСХОДИТ ПРОЦЕСС ОТПРАВКИ И КАКОЕ ВЛИЯНИЕ ОКАЗЫВАЕТ ЭТО НА СТОИМОСТЬ?

Исключительно для отправок можем выполнять предварительный расчёт по указанным ниже типологиям отправлений:

- ° ЭКСПРЕСС-ДОСТАВКА: используем наши средства и наш персонал, доставляя груз на этаж (то есть домой).
- ° ДОСТАВКА СМЕШАННЫМ ГРУЗОМ: в этом случае доставка поручается внешнему курьеру, который принимает меры по автодорожной доставке (с данной типологией транспортировки не предусмотрена доставка на дом; помимо этого, предпочитаем помещать весь груз во избежание возможного ущерба, вызванного неосторожностью во время транспортировки, в ящики – их цена будет определяться количеством груза).

- ° ДОСТАВКА ЧЕРЕЗ ОКЕАН: \_\_\_\_\_ будут выполнены персонализированные предварительные расчёты для морских или воздушных отправок в зависимости от требований клиентов.
- ° ДОСТАВКА КУРЬЕРОМ КЛИЕНТА: в \_\_\_\_\_ этом случае предоставляем габаритные размеры и вес всего груза таким образом, что клиент может свободно воспользоваться услугами выбранного им самим отправителя (свободная доставка груза с нашего склада в Варедо (Милан)).

#### 8. СУЩЕСТВУЕТ ЛИ СЕРВИС ПО УСЛУГАМ МОНТАЖА И СКОЛЬКО ОН СТОИТ?

Наша фирма оснащена необходимым оборудованием для обеспечения обслуживания, а также квалифицированными сборщиками, по всему миру, в этом случае предварительные расчёты будут производиться каждый раз.

#### 9. СУЩЕСТВУЕТ ЛИ ВОЗМОЖНОСТЬ ТОГО, ЧТО ВАШ ТЕХНИК ПРОИЗВОДИТ ОСМОТР И ДЕЛАЕТ СООТВЕТСТВУЮЩИЕ ВЫЯВЛЕНИЯ НЕПОЛАДОК?

По этой услуге, которую наша фирма регулярно выполняет в любой части мира, не учитывается количество рабочих дней или часов наших техников, но возмещение расходов будет определено, как следует ниже:

(на двоих человек)

- ° ВОЗМЕЩЕНИЕ ДОРОЖНЫХ РАСХОДОВ, уточняем, что для межконтинентальных рейсов (АЗИЯ-АМЕРИКА-ИНДИЯ) предусматриваются рейсы Бизнес класса.
- ° ВОЗМЕЩЕНИЕ РАСХОДОВ ПО ПИТАНИЮ И ПРОЖИВАНИЮ - 3-х звёздочная гостиница европейского стандарта (если предусмотрен ночлег на месте).

#### 10. КАКОВЫ УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ?

Условия оплаты следующие:

- ПЕРВОНАЧАЛЬНЫЙ ПЛАТЁЖ, РАВНЫЙ 30% от общей суммы, имеющий юридическую силу подтверждения, то есть, по получении настоящего начнутся все заказы
- ОКОНЧАТЕЛЬНЫЙ РАСЧЁТ ПО ОБЩЕЙ СУММЕ перед отправкой груза.

11. КАК Я МОГУ УБЕДИТЬСЯ В ТОМ, ЧТО ОТПРАВЛЕННЫЙ ГРУЗ ТОЧНО СООТВЕТСТВУЕТ ТОМУ, ЧТО Я ЗАКАЗАЛ?

У вас будет возможность отправить ваше доверенное лицо (специалиста, переводчика, ваших знакомых) на наши склады, таким образом, чтобы они могли проконтролировать каждый приобретённый элемент, естественно, перед отправкой всего груза.

12. КАКОВЫ ТЕМПЫ ДОСТАВКИ?

Уточняем, что груз никогда не находится на складе, следовательно, не готов к доставке, и должен быть заказан каждый раз с новым заказом. В основном, наши поставщики гарантируют сдачу заказов с соответственной поставкой на ваши склады примерно в течение 50/60 календарных дней.

13. ЕСЛИ ТОВАР ИМЕЕТ ДЕФЕКТЫ ИЛИ ДОСТАВЛЕН ПО НАЗНАЧЕНИЮ ПОВРЕЖДЁННЫМ, ЧТО НУЖНО ДЕЛАТЬ?

Немедленно свяжитесь с нами, мы попросим вас отправить нам фотографии полученного ущерба или, если вы выявите ущерб до того, как курьер уехал, рекомендуем подписать транспортный документ с ограничениями.

- Если изделие имеет производственный дефект, он будет заменён без какой-либо дополнительной оплаты.
- Если изделие получает повреждения во время транспортировки, оно застраховано, и мы вам сообщим данные страховочной компании. В любом случае, если вы выберете нашего курьера, мы вам поможем, проследив за всей отправкой.
  - В любом случае, закупленный груз всегда отправляется с франко-завода продавца, это значит, что мы страхуем, но не являемся ответственными за транспортировку.

- ° Рекомендуем всегда, когда транспортировка производится не нашими средствами и не с нашим персоналом, использовать ящики или деревянные клетки.  
Размер дополнительной оплаты этой операции составляет примерно 5% от стоимости груза.

14. ВОЗМОЖНО СВЯЗАТЬСЯ ИЛИ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ПРЯМЫМ ОБСЛУЖИВАНИЕМ?

Да, конечно, за каждым заказом закреплён ответственный человек, с кем необходимо связываться, чтобы следить шаг за шагом за вашим заказом для удовлетворения ваших потребностей и для выяснения любого вашего возможного сомнения: по электронной почте, по факсу и по телефону.

15. ВОЗМОЖНО ПРИЕХАТЬ В ИТАЛИЮ И УВИДЕТЬ ИЗДЕЛИЯ?

Да, абсолютно свободно, наши шоу-румы расположены в сердце Милана в центре города, в зоне Брера. В любой момент можете посетить нас, и, если желаете, можете договориться о встрече с одним из наших архитекторов для обсуждения проекта или поставки.

16. ВАШИ ПРОЕКТЫ КАСАЮТСЯ ТОЛЬКО ЧАСТНЫХ ЖИЛЫХ ПОМЕЩЕНИЙ ИЛИ ЖЕ ВКЛЮЧАЮТ ОБЩЕСТВЕННЫЕ ПОМЕЩЕНИЯ?

Мы занимаемся проектированием архитектуры на 360°, следовательно, проектируем не только архитектуру интерьеров, даже если это остаётся нашим основным полем деятельности. Мы берёмся как за проекты частного жилья (от двухкомнатных квартир до больших вилл), а также за проектирование для общественных помещений, таких как гостиницы, помещения для митингов, бутиков, офисов, шоу-румов.

17. ВЫ В СОСТОЯНИИ ПОСТАВИТЬ ТАКЖЕ МЕБЕЛЬ ПО ЧЕРТЕЖАМ И/ИЛИ ПО РЕМЕСЛЕННЫМ ПОСТАВКАМ ИЗ ТКАНИ?

Помимо наших шоу-румов, где мы выставляем серийную мебель лучших производителей Итальянского Дизайна, наша структура

укомплектована также лабораториями, столярными цехами, обойными мастерскими. Следовательно, мы в состоянии реализовать любой тип мебелировки, спроектированный нами или вашими профессионалами.

#### 18. КАК ЧАСТО ВЫ ОБНОВЛЯЕТЕ ВАШ ВЕБ САЙТ?

Стараемся обновлять наш сайт периодически, следуя натуральной эволюции фирм-производителей Итальянского Дизайна.

#### 19. ИМЕЕТСЯ ЛИ НА ВАШЕМ ВЕБ САЙТЕ НЬЮСЛЕТТЕР ИЛИ ВОЗМОЖНОСТЬ БЫТЬ ОСВЕДОМЛЁННЫМИ О ВАШИХ НОВЫХ ИЗДЕЛИЯХ?

На нашем веб-сайте существует действующий раздел, касающийся ньюслеттер, зарегистрировавшись и предоставив ваши анкетные данные на котором, вы будете периодически информированы обо всех новинках и обо всех актуальных рекламных предложениях, посредством обычного письма по электронной почте.

#### 20. ЕСЛИ Я ПЕРЕДУМАЮ И РЕШУ АННУЛИРОВАТЬ ЗАКАЗ, ЧТО ПРОИЗОЙДЁТ?

Вы имеете время для аннулирования заказа в течение 7 дней после его подтверждения, в любом случае, если заказ ещё не вошёл в продуктивный цикл. В случае, если речь идёт о поручении нам только проектирования, прерывание работы приведёт к удержанию с вас суммы со стороны нашей фирмы, равной затратам на время, затраченное нашими техниками.

#### 21. НА КАКОМ ЯЗЫКЕ МОГУ СПРАШИВАТЬ ИНФОРМАЦИЮ ИЛИ ДЕЛАТЬ МОИ ЗАКАЗЫ?

На итальянском или английском языках, несмотря на то, что данное руководство переведено на различные языки.