**I. COMENZI**

**1. Cum plasez o comandă?**

Plasarea comenzilor se face apăsând butonul **Comandă** (butonul galben).

* alege cantitatea și mărimea (în cazul produselor textile);
* alege metoda de plată din următoarele metode de plată: **Numerar sau ramburs**, **Online cu card** sau **Ordin de plată**;
* dacă aveți mai multe produse în coș veți putea alege dacă se vor trimite împreună sau separat;

Dacă totuși sunteți persoană juridică și vă interesează o ofertă personalizată care să includă și costurile de personalizare trebuie să accesați butonul **Cere ofertă.**

****

Dacă nu sunteți siguri că produsul se potrivește campaniei dvs., este bine să cereți o mostră accesând butonul **Cere mostră.**

**2. Ce se întâmplă după ce am plasat o comandă?**

Odată ce ați plasat o comandă, veți primi imediat o confirmare a comenzii cu un număr de înregistrare. La scurt timp veți fi contactat telefonic sau prin email de departamentul de vânzări, care se va ocupa de comanda dvs. Experții noștri de produsele promoționale vor verifica comanda dvs., vă vor face sugestii, vor confirma data de livrare și vă vor verifica simularea de comandă în cazul în care doriți acest lucru.

***Simularea de comandă este gratuită!***

Dacă aveți un artwork pe care vreți să-l folosiți pentru comanda dvs., comunicați-i consultantului de vânzări acest lucru.

Pentru fiecare de comandă se face simulare de comandă (proof) care se trimite împreună cu confirmarea de comandă.

Pentru fiecare de comandă se face simulare de comandă (proof) care se trimite împreună cu confirmarea de comandă.

***Țineți minte! Nimic nu intră în producție fără aprobarea dvs!***

**3. Cum plasez o comandă?**

Comanda se poate plăti Numerar sau ramburs, Online cu card sau Ordin de plată.

**4. Care este politica de retur?**

Returul produselor livrate de către S.C. QUICK PROMO S.R.L. se poate face în urma unei notificări scrise în care dvs. precizați motivul returnării și îndepliniți în același timp următoarele condiții:

**a. Clientul a renunțat la cumpărarea produselor**

Produsele achiziționate la distanță pot fi returnate de către client, în conformitate cu dispozițiile OG nr. 130/2000 privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță, cu modificările și completările ulterioare. Renunțarea la cumpărare este aplicabilă doar în cazul clienților persoane fizice. Astfel, clienții au dreptul să notifice în scris S.C. QUICK PROMO S.R.L. că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 10 zile lucrătoare de la primirea produselor. În acest caz, cheltuielile de returnare a produselor vor fi suportate de către client iar rambursarea contravalorii produselor se va face de S.C. QUICK PROMO S.R.L., în termen de cel mult 30 de zile de la returul produselor. Adresa la care se pot returna produsele este următoarea: Str. Barajului, Bl.77, Sc.C, Ap.10, oraș Bicaz, Jud. Neamț.

**NOTĂ:** Produsele trebuie returnate de client în aceeași stare în care au fost livrate, în ambalajul original și împreună cu toate accesoriile, cu etichetele intacte și documentele care au însoțit produsele și să prezinte marcajele care atestă originalitatea produselor. Expedierea returului se va face prin intermediul aceluiași serviciu de curierat prin care au fost livrate produsele de catre S.C. QUICK PROMO S.R.L..

**b. Produsele au fost livrate greșit**

Dacă produsele au fost livrate greșit vă rugăm să anunțați cât mai repede în scris, la adresa office[at]quickpromo.ro adresele de email de la secțiunea Contact. Produsul livrat greșit va fi înlocuit.

***Produsele care au fost personalizate nu mai fac obiectul unui retur, deoarece acestea au primit acordul inițial de personalizare din partea clientului la momentului comenzii și nu mai pot fi valorificate.***

**5. Ce se întâmplă dacă am primit mai multe sau mai puține produse?**

În mod normal suntem responsabili pentru comenzi care au mai multe/mai puține produse solicitate. În eventualitatea în care vă trimitem din greșeală mai puține produse veți plăti doar cantitatea de produse primită.

**6. Pot să-mi anulez sau să-mi schimb cantitatea din comandă?**

Puteți anula comanda oricând până ea să intre în producție. Odată ce produsele au fost personalizate cu logo-ul dvs., nu mai acceptăm anularea comenzilor. Dacă vreți să schimbați cantitatea sau produsele din comanda dvs., vă rugăm să apelați consultantul de vânzări care s-a ocupat de dvs.

**7. Pot să primesc o simulare de comandă (proof) înainte ca comanda să intre în producție?**

Da, de fiecare dată când există o comandă cu personalizare, veți primi o simulare de comandă (proof).

**8. Pot primi o mostră de produs?**

Da, suntem bucuroși să vă trimitem una. De cele mai multe ori mostrele sunt gratuite dacă există o comandă fermă, în caz contrar mostrele se vor factura. În ambele cazuri costul de transport al mostrei este suportat de către client.

În unele cazuri dacă mostra s-a trimis cu titlu gratuit vă putem cere să înapoiați mostra. Serviciul de Cere mostră are scopul de a ajuta clienții care intenționează să comande sau să-și facă idei pentru o companie. Ne rezervăm dreptul de a trimite mostre doar anumitor clienți.

**9. Utilizarea mărcilor comerciale**

Dacă vom folosi designul trimis de dvs. pentru a fi personalizat pe un produs, ne asigurați în mod automat că aveți drepturi nelimitate și autoritatea de a folosi și utiliza acel design.

**II.GRAFICĂ**

**1. Ce formate de grafică se pot trimite?**

Pentru a avea o viziune clară a numărului de culori și pentru a putea procesa comanda ne puteți trimite grafica pe vanzari[at]quickpromo.ro în următoarele formate: \*eps, \*ai, \*cdr sau \*pdf editabil.

**2. Unde pot trimite grafica?**

Grafica poate fi trimisă pe vanzari[at]quickpromo.ro însoțită de specificații cu referire la numărul de poziții și dacă se cunoaște metoda de personalizare.

**3. Pot specifica o culoare Pantone pentru logo-ul meu?**

Da, dar în anumite situații această schimbare poate avea costuri suplimentare pentru a furniza exact vopseaua pantone dorită de dvs. De asemenea sunt produse, unde datorită limitărilor de ordin tehnic al proceselor de personalizare, potrivirea 100% cu culoarea PMS cerută de dvs. nu este posibilă. Reprezentantul nostru de vânzări vă va expune acest aspect dacă este cazul. Dacă nu doriți o potrivire exactă a codului PMS , dar vreți să fim “pe aproape” suntem în regulă cu acest lucru. Doar spuneți-ne cu ce culori trebuie să lucrăm la secțiunea de Observații din comandă sau comunicați acest lucru reprezentatului de vânzări și vom folosi doar culorile cerute de dvs.

**III. LIVRARE**

**1.Cât de repede pot primi comanda?**

În funcție de produs dacă se află în stocul intern sau în cel extern, timpul de livrare este diferit. Acesta este afișat în pagina de comandă și poate fi diferit de la un produs la altul în funcție de locația unde se află acel produs. Timpul de livrare este variabil de la 2 până la 10 zile în funcție de produs și dacă s-a optat pentru varianta de personalizare sau nu.

Atenție! Pot exista produse cu timpi de livrare diferiți, dar puteți alege dacă doriți livrare separată pentru produse sau livrare totală.

**2. Pot trimite comanda pe contractul meu de curierat??**

Da se poate, dar trebuie să anunțati reprezentatul dvs. de vânzări pentru a face modificările în sistem.