**Termeni și condiții**

**Termeni și condiții**

Prezentul document prin conținutul său pune la dispoziția terților utilizatori Regulamentul privind termenii și condițiile de utilizare a site-ului **Dumonde.ro (dumonde.ro).**

Produsele vândute pe site-ul **Dumonde.ro (dumonde.ro).** sunt livrate de către societatea **S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L.**, cu sediul în **Sibiu, str. Avrig nr. 1A, Sibiu, Sibiu**, înscrisă în Registrul Comerțului cu numărul **J32/1717/2020, CUI RO43450254**. Utilizarea site-ului (incluzând accesul, navigarea și cumpărarea produselor de pe acest site) constituie un acord implicit de respectare a termenilor și condițiilor enunțate în cuprinsul prezentului document cu toate efectele și consecințele ce decurg din aceasta.

Administratorul site-ului **Dumonde.ro (dumonde.ro)** își rezervă dreptul de a modifica în orice moment conținutul acestui acord, fără notificarea prealabila a persoanelor care îl utilizează, denumite în continuare "Utilizatori". Utilizatorii vor avea acces permanent la termenii și condițiile de utilizare a serviciilor, pentru a le putea consulta în orice moment.

**Conținutul site-ului și drepturile de proprietate intelectuală**

Conținutul acestui site nu poate fi utilizat, reprodus, distribuit, transmis, expus, în alte scopuri decât cele expres și legal permise. Extragerea oricăror informații urmată de orice utilizare în scop comercial care depășește sfera copiei private reglementate de lege sau pentru vânzare ori licențiere și fară a avea în prealabil un consimțământ scris al titularilor drepturilor de proprietate constituie o încălcare a termenilor și condițiilor.

Sunteți de asemenea de acord să nu afectați și interferați în vreun fel cu elementele de securitate ale site-ului, cu elementele care previn sau restricționează utilizarea, copierea unui conținut sau elemente care întăresc limitele de utilizare a site-ului sau a conținutului acestuia.

**Dreptul consumatorilor de denunțare unilaterala a contractului**

Vă rugăm să vă asigurați că ați verificat specificațiile produsului și compatibilitatea acestuia înainte de a-l cumpără. Raporturile comerciale dintre cumpărător și**Dumonde.ro (dumonde.ro)**sunt reglementate oficial de Ordonanță Guvernului 34/2014, privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță.

**S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L.** se obligă să livreze produsele comandate de către consumator de pe site-ul **www.dumonde.ro** în 3-24 săptămâni.

**Consumatorul are dreptul la retur fără invocarea unui motiv, în termen de 15 zile  de la primirea produsului urmând condițiile de retur de mai jos.**

**În orice situație de returnare a produselor, acestea trebuie să fie în aceeași stare în care au fost trimise clientului, în ambalajul original, cu toate accesoriile, cu etichetele inițiale intacte și împreună cu toate documentele care l-au însoțit. În cazul în care ambalajul original a fost deteriorat, acesta poate fi înlocuit cu unul similar. Produsele returnate trebuie să fie în aceeași condiție că la primire: fără defecte (cu excepția viciilor ascunse și exceptând defectele deja semnalate de Client în corespondența cu dumonde.ro) și predate în același loc curierului ( respectiv în fața imobilului sau scării blocului sau casei), unde au fost preluate de cumpărător.**

**S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L își rezervă dreptul de a refuza returul oricărui produs expediat după limita perioadei de returnare și/sau a produselor cu deficiențe ( care nu se află în aceleași condiții în care au fost primite ).**

**Rambursarea contravalorii produsului se va face în termen de maxim 14 zile lucrătoare de la returnarea produsului/produselor, doar în contul bancar personal al cumpărătorului.**

Produsele agabaritice pot prezenta defecte datorate în principal manipulării în vederea transportului.

Adăugarea produsului în coșul de cumpărături și finalizarea comenzii reprezintă doar rezervarea acestuia până în momentul în care unul dintre operatorii noștri vor confirma integritatea produsului, precum și perioada necesară livrării.

[www.dumonde.ro](https://www.dumonde.ro/) își rezervă dreptul de a anula orice comandă pentru un produs agabaritic.

**Reclamațiile** trebuie trimise pe adresa de mail **reclamatii@dumonde.ro www.dumonde.ro** nu își asumă răspunderea pentru reclamațiile trimise pe alte adrese de mail decât  **reclamatii@dumonde.ro.**

Mobilierul se va comanda de la producător pentru clientul care a depus comanda doar pe baza de **AVANS**intre 30% si 50%. Avansul trebuie plătit în termen de maxim **3 zile**calendaristice**.**Diferența valorii produsului produsului se va plăti la livrarea acestuia sau înainte de livrarea lui. Termenul de livrare al produselor amintite mai sus va fi comunicat telefonic de către operatorii noștri iar **www.dumonde.ro** își rezerva dreptul de a prelungi perioada de livrare anunțând în prealabil clientul.

Județele unde **S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L.** poate încasa plata la livrare (ramburs) sunt următoarele: **Sibiu, Alba, Cluj, Brașov, Prahova, Vîlcea, Argeș, Ilfov și municipiul București**. În aceste județe asigurăm transportul prin flota proprie de autoutilitare și avem posibilitatea să încasam plata ramburs.

În toate celelalte județe, produsele se trimit exclusiv prin partenerul nostru [RABEN](https://romania.raben-group.com/), iar plata diferenței valorii produsului se poate face doar înainte de livrarea lui, prin celelate metode de plată, prezentate în această pagina, întrucat transportatorul RABEN nu are valabilă opțiunea de încasare ramburs.

**S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L.** se obligă să livreze produsele comandate de către consumator de pe site-ul **www.dumonde.ro** în 3-24 săptămâni.

În situația în care clientul dorește să anuleze comanda pentru care a plătit avans **AVANSUL SE PIERDE ÎN TOTALITATE ȘI NU SE VA RETURNA CLIENTULUI.**

În situația în care clientul plătește comanda integral și dorește să o anuleze i se va **reține 50% din TOTALUL comenzii.**

**Comenzile de canapele, colțare sau paturi boxspringbett efectuate pe materiale preferențiale, altele decât cele prezentate în pozele de pe site-ul www.dumonde.ro NU SE POT ANULA ȘI NU SE POT RETURNA.**

**Comenzile de canapele, colțare sau paturi boxspringbett efectuate pe MATERIALE PREFERENȚIALE pot avea termen de livrare intre 3 si 8 SĂPTĂMÂNI, datorita faptului ca sunt special facute la comanda clientului. Săptămânile de concediu legal nu se iau în calcul.**

Transportul produselor comercializate de site-ul **www.dumonde.ro** se efectuează strict până în fața imobilului clientului. Șoferul/șoferii(angajații) sunt obligați să descarce mobila din mașina de transport în fața imobilului. **S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L**(**www.dumonde.ro)** nu răspunde pentru nici o înțelegere pe care clientul dorește să o încheie cu șoferul/șoferii(angajații) delegați cu transportul mobilei în vederea oricărei activități care implică spre exemplu manipularea mobilei în alte locații sau alte etaje ale imobilului și nu pretinde și nici nu beneficiază de nici o recompensă materială sau de alt fel, în urma unor astfel de activități, care nu se regăsesc în fișa postului angajaților. Orice astfel de activitate nu este încurajată de către **S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L** se va desfășura fără acordul firmei pe propria răspundere a clientului cât și a angajaților **S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L.** nu răspund în fața legii sau a nimănui de nici o problemă rezultată dintr-o astfel de activitate amintită mai sus.

Administratorul **Dumonde.ro (dumonde.ro)** face eforturi permanente pentru a păstra acuratețea informațiilor de pe site, însă uneori acestea pot conține inadvertente (specificațiile sau prețul produselor modificate de către producător fără preaviz sau viciate de erori de operare). Atenție: fotografiile au caracter informativ și pot conține accesorii care nu sunt incluse în pachetele standard.

Site-ul **www.dumonde.ro**își rezervă dreptul de a-și selecta clientela, denumiți aici "utilizatori". **www.dumonde.ro**își rezervă dreptul de a anula în orice moment orice comandă efectuată pe site anunțând în prealabil cumpărătorul prin apel telefonic sau email.

**Frauda**

În scopul accesării și utilizării anumitor secțiuni ale website-ului poate fi necesară crearea unui cont personal. Prin prezenta declarați că vă asumați integral responsabilitatea pentru toate și oricare dintre activitățile realizate prin intermediul contului pe care îl deschideți pe website și, în consecință, vă sfătuim să asigurați securitatea parolei contului sau a altor date de acces. În cazul în care securitatea contului pe care îl dețineți este compromisă, trebuie să anunțați imediat administratorul site-ului. **Dumonde.ro (dumonde.ro)** nu este responsabil pentru daunele care vă sunt cauzate sau care sunt cauzate terților de orice fel, prin utilizarea neautorizată a contului.

**Drept aplicabil**

Prin folosirea site-ului **Dumonde.ro (dumonde.ro)**, utilizatorul se declară de acord asupra faptului că legile române vor guverna Termenii și condițiile de utilizare și orice dispută de orice fel care ar putea să apară între utilizatori și **administratorii Dumonde.ro (dumonde.ro)** sau asociații/partenerii/afiliații acestuia. În cazul unor eventuale conflicte se va încerca mai întâi rezolvarea acestora pe cale amiabilă, iar dacă rezolvarea pe cale amiabilă nu va fi posibilă, conflictul va fi soluționat în instanță, în conformitate cu legile române în vigoare.

**Disponibilitatea serviciului**

Administratorul **Dumonde.ro (dumonde.ro)** își rezervă dreptul de a modifica structura și interfața oricărei pagini sau sub pagini a site-ului **Dumonde.ro (dumonde.ro)** în orice moment și la orice interval de timp liber ales, având dreptul de a întrerupe temporar sau permanent, parțial sau în totalitate serviciile puse la dispoziția publicului prin intermediul acestui website fără vreo notificare prealabila individuală sau generală.

Dacă aveți întrebări sau nelămuriri în legătură cu acești termeni de utilizare, nu ezitați să ne contactați prin intermediul formularului dedicat de contact sau la adresa de email: office@dumonde.ro

Prezentul document prin conținutul său pune la dispoziția terților utilizatori Regulamentul privind termenii și condițiile de utilizare a site-ului **Dumonde.ro (dumonde.ro).**

Site-ul **Dumonde.ro (dumonde.ro)** este operat de societatea **S.C. DUMONDE RETAIL S.R.L** cu sediul în **Sibiu, str. Avrig nr. 1A, Sibiu, Sibiu**, înscrisă în Registrul Comerțului cu numărul **F32/490/2010**. Utilizarea site-ului (incluzând accesul, navigarea și cumpărarea produselor de pe acest site) constituie un acord implicit de respectare a termenilor și condițiilor enunțate în cuprinsul prezentului document cu toate efectele și consecințele ce decurg din aceasta.

Administratorul site-ului **Dumonde.ro (dumonde.ro)** își rezervă dreptul de a modifica în orice moment conținutul acestui acord, fără notificarea prealabila a persoanelor care îl utilizează, denumite în continuare "Utilizatori". Utilizatorii vor avea acces permanent la termenii și condițiile de utilizare a serviciilor, pentru a le putea consulta în orice moment.

**Conținutul site-ului și drepturile de proprietate intelectuală**

Conținutul acestui site nu poate fi utilizat, reprodus, distribuit, transmis, expus, în alte scopuri decât cele expres și legal permise. Extragerea oricăror informații urmată de orice utilizare în scop comercial care depășește sfera copiei private reglementate de lege sau pentru vânzare ori licențiere și fără a avea în prealabil un consimțământ scris al titularilor drepturilor de proprietate constituie o încălcare a termenilor și condițiilor.

Sunteți de asemenea de acord să nu afectați și interferați în vreun fel cu elementele de securitate ale site-ului, cu elementele care previn sau restricționează utilizarea, copierea unui conținut sau elemente care întăresc limitele de utilizare a site-ului sau a conținutului acestuia.

Prețurile produselor comercializate pe site-ul **Dumonde.ro (dumonde.ro)** sunt exprimate în RON și evidențiate prin culoarea roșie. Prețurile tăiate cu o linie orizontala reprezintă RRP (recommended retail price - prețul recomandat de vânzare).

**Dreptul consumatorilor de denunțare unilaterală a contractului**

Vă rugam să vă asigurați că ați verificat specificațiile produsului și compatibilitatea acestuia prin vizitarea paginii producătorului înainte de a-l cumpără. Raporturile comerciale dintre cumpărător și**Dumonde.ro (dumonde.ro)**sunt reglementate oficial de Ordonanța Guvernului 130/2000, privind protecția consumatorilor la încheierea și executarea contractelor la distanță.

**Consumatorul are dreptul să notifice în scris comerciantului că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 14 zile lucrătoare de la primirea produsului sau, în cazul prestărilor de servicii, de la încheierea contractului.**

Administratorul **Dumonde.ro (dumonde.ro)** face eforturi permanente pentru a păstra acuratețea informațiilor de pe site, însă uneori acestea pot conține inadvertente (specificațiile sau prețul produselor modificate de către producător fără preaviz sau viciate de erori de operare). Atenție: fotografiile au caracter informativ și pot conține accesorii care nu sunt incluse în pachetele standard.

Dacă aveți întrebări sau nelămuriri în legătură cu acești termeni de utilizare, nu ezitați să ne contactați prin intermediul formularului dedicat de contact sau la adresa de email: office@dumonde.ro

**Garanții - Termeni de condiții de acordare și neacordare**

Toate produsele comercializate pe site-ul **Dumonde.ro (dumonde.ro)**, cu excepția celor resigilate sau outlet, beneficiază de condiții de garanție conforme legislației în vigoare și politicilor comerciale ale producătorilor. Produsele sunt noi, în ambalajele originale și provin din surse autorizate de fiecare producător în parte. Fiecare produs dispune de garanție 24 de luni, pe baza facturii emise pe numele dumneavoastră.

CLIENTUL, în calitate de cumpărător, are obligația să ia la cunoștință și să respecte prevederile de mai jos și instrucțiunile de manipulare, montaj, întreținere, în caz contrar existând posibilitatea de a pierde garanția.

CLIENTUL are obligația să manipuleze, să transporte, să dezambaleze, să depoziteze, să monteze, să conserve și să utilizeze produsele în conformitate cu instrucțiunile de mai jos, pentru a nu pierde garanția. Dumonde.ro (dumonde.ro) nu răspunde pentru defecțiunile apărute ca urmare a nerespectării acestor INSTRUCȚIUNI, de către client.

Toate reclamațiile se transmit în scris pe adresa reclamatii@dumonde.ro , în maxim 48 ore de la data livrării către client. După expirarea acestui termen, nu mai este valabilă reclamația privind viciile aparente sau care ar fi putut fi descoperite la o verificare atentă.

Reclamația va fi însoțită de date concrete legate de numărul comenzii, numărul facturii, numărul coletelor, modalitatea de transport, motivul reclamației, cauzele presupuse a fi condus la reclamație, pretențiile clientului.

La solicitarea garanției colțarelor, canapelelor, boxspringbett-urilor, dulapurilor, livingurilor, este necesară prezentarea produsului defect în ambalajul original împreună cu accesoriile aferente, copie de pe factura fiscală. În cazul în care produsele sunt returnate către**Dumonde.ro (dumonde.ro)**neînsoțite de aceste documente, produsele pot fi restituite solicitantului/expeditorului fără ca**Dumonde.ro (dumonde.ro)**să soluționeze cererea de acordare a garanției, pe cheltuiala solicitantului.

* **Dumonde.ro (dumonde.ro)** **va răspunde reclamației în termen de max. 10 zile lucrătoare de la primirea acesteia.** În vederea soluționării reclamației, **SC Dumonde Retail S.R.L. (www.dumonde.ro)**  poate să decidă:

1. respingerea reclamației;
2. remedierea mărfii reclamate pe cheltuiala sa;
3. acordarea unui rabat;
4. înlocuirea mărfii sau returnarea acesteia.
5. nicio reclamație nu va fi luată în calcul dacă s-a intervenit în orice fel asupra produsului și/sau dacă CLIENTUL nu a efectuat montajul corespunzător produsului.

* Remedierea neconformității reclamate se face în termenul prevăzut de legislația în vigoare.
* Termenul de garanție pentru produsele achiziționate de pe site-ul [www.dumonde.ro](https://www.dumonde.ro/) este în funcție de produs și este calculat de la data emiterii facturii.
* Perioada de garanție se prelungește cu perioada în care produsul a stat în reparație. Produsele oferite respectă prescripțiile prevăzute în documentele tehnice normative în vigoare în Romania.
* Clientul este de acord cu faptul că produsele din materiale precum: piele ecologică, catifea, PAL, furnir , acrylux, nu pot fi fabricate identic din punct de vedere al texturii, nuanțelor de culoare pe diferite suprafețe și a particularităților aparente pe material. Acestea nu sunt considerate defecte de calitate.
* În cazul apariției unor eventuale defecte, cumpărătorul va putea formula o reclamație. Orice reclamație, însoțită de factură, formulată de cumpărător, se trimite pe mail la adresa: reclamatii@dumonde.ro.
* Comenzile de colțare, canapele, boxspringbett-uri executate la comandă cu materialul preferențial ales de client NU SE POT RETURNA.
* Nuanțele produselor pot varia ușor față de imaginile de pe site, în funcție de setările ecranului, condițiile de iluminare sau particularitățile randării digitale. Facem toate eforturile pentru a reproduce culorile cât mai fidel posibil.

**Ghid de Utilizare și Întreținere**

Acest ghid de întreținere și utilizare al produselor Dumonde, va veni în sprijinul dumneavoastră pentru a susține păstrarea mobilierului, canapelelor și colțarelor în cea mai bună stare, pe o perioadă de timp îndelungată.

Atât mobilierul, cât și tapițeriile ( canapele, colțare, boxspringbett-uri, paturi tapițate, tabureți), au particularități de întreținere și de utilizare de care este recomandat să ținem cont pentru a spori durata de viață a produselor.

**MOBILIER ÎN GENERAL, RECOMANDĂRI DE FOLOSINȚĂ**

* păstrează produsul în limite normale de umiditate și temperatură (45-70% umiditate; 10-35 grade Celsius); se va evita expunerea mobilierului în lumina directă a soarelui, pentru a preveni decolorarea finisajului. La expunere îndelungată, razele ultraviolete pot cauza apariția de micro-fisuri în finisaj, îngălbenire decolorare sau închidere la culoare. (Reține: anumite esențe de lemn se închid la culoare odată cu trecerea timpului; acest efect este observabil îndeosebi la finisajele deschise la culoare sau pictate). Evită expunerea prelungită la temperaturi extreme, scăzute sau ridicate, dar și variațiile de temperatură. Acestea, la fel ca și umiditatea variabilă, pot produce crăpături în lemn. Lemnul este poros și răspunde la aerul excesiv de uscat prin pierdere de umiditate și cojire. În condiții de umiditate ridicată, absoarbe umezeală și se dilată. Este de preferat să se păstreze mobilierul într-o încăpere climatizată corespunzător.

           -  apa se va utiliza în cantități foarte mici sub forma unei cârpe umede. După ștergere folosește o cârpă uscată, evită să așezi obiecte fierbinți pe suprafețele mobilierului. Întinde-ți șervete de masă sub farfurii, cești de cafea sau de ceai. Folosește suporturi de pahar pentru băuturi, deopotrivă calde şi reci.

           -  pe blatul de bucătărie nu se taie alimente; nu se așează obiecte fierbinți; nu se sparg alimente tari (nuci, migdale, gheață, alimente înghețate) este indicată folosirea permanentă a unui tocător;

            -  pentru curățare se folosește o cârpă albă moale care a fost umezită într-o soluție de curățare ușoară, diluată în apă. Șterge apoi suprafața cu o cârpă umezită doar cu apă pentru a înlătura orice urmă de soluție de curățat și folosiți o cârpă moale și uscată pentru a absorbi toată umezeala.

           - **nu folosi acetonă**, dizolvanți sau produse pentru curățarea geamurilor pe suprafața mobilierului pentru curățare.

* Șterge periodic praful. Folosește o cârpă curată, albă, moale, ușor umezită (de felul tricourilor albe din bumbac) sau lavete din bumbac. Pentru a înlătura orice urmă de umezeală de pe suprafețe, folosește o cârpă din bumbac uscată. La curățarea topurilor care prezintă crestături, asigură-te că absorbi toată umezeala din caneluri pentru a preveni posibilele deteriorări ale finisajului.

* Evită scurgerea de lichide pe zonele sensibile ale mobilierului: colțuri, margini, nișe. Absorbția lichidelor produce umflarea lemnului. Usucă repede folosind o cârpă moale și curată. Evită frecarea.

La piese de mobilier utilizate zilnic, este posibil ca șuruburile/piulițele să se slăbească. Strânge-le o dată la jumătate de an pentru a te asigura că își păstrează stabilitatea.

* Încărcarea inegală a dulapurilor cu obiecte sau mișcarea lor din loc nedemontate pot duce la dereglarea, dezechilibrarea ușilor și/sau sertarelor. Recomandarea noastră este ca încărcarea maximă pe poliță să fie de 7 kg, iar greutatea să fie distribuită cât mai uniform în dulapuri.

* Te sfătuim să schimbi periodic locul accesoriilor și al altor obiecte așezate pe mobile, pentru că accesoriile precum telefoanele, ceasurile cu alarmă, lămpile, decorațiunile, computerele etc. sunt prevăzute cu suport din cauciuc. Dacă rămân vreme îndelungată în acelasi loc, acestea se pot lipi de mobilă sau pot duce la decolorarea suprafeței lemnului. De asemenea, îți recomandăm să nu păstrezi pentru timp îndelungat suporturile pentru farfurii ori alte asemenea protecții din plastic pe masă, întrucât componentele chimice din plastic pot migra în finisaj, iar acest lucru duce la amprentarea, emolierea, decolorarea și deteriorarea acestuia. Nu depozita pe mobilă obiecte din piele pentru o lungă perioadă de timp. Nu acoperi mobilierul pentru timp îndelungat. Finisajele nu trebuie să fie acoperite pentru a putea „respira”, păstrându-și astfel aspectul și rezistența.

* Evită scrierea direct pe suprafața mobilierului, pentru a preveni formarea de urme și zgârieturi. Protejează suprafața de lucru când folosești obiecte care pot păta, se pot imprima sau pot deteriora mobilierul, precum pixurile, creioanele, markerele și lipiciul.

* Evită frecarea. Ridică obiectele în loc să fie frecate de suprafața din lemn. Evită frecarea în cazul finisajelor mate sau cu luciu fin, întrucât mătuirea sau, după caz, lustruirea produselor apărute în timp ca urmare a uzurii într-o utilizare normală tinde să crească. Iar deteriorările produse mobilierului din aceste cauze nu sunt considerate defecte.

* Marmura este poroasă și se pătează ușor. Șterge imediat orice lichid scurs pe suprafața ei. Așează suporturi sub pahare. Pentru petele persistente, folosește substanțe de curățare neabrazive, precum apa oxigenată.

Durata medie de utilizare a produselor din categoria mobilier general este de 5 ani, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare.

MOBILIER TAPIȚAT

- ștergeți săptămânal de praf tapițeria de piele și înlocuitori de piele cu o cârpă moale, uscată;

- produsele tapițate cu stofă se aspiră;

- nu expuneți produsele la radiații solare directe pentru a evita decolorarea materialului de acoperire;

- păstrați produsul în limite normale de umiditate și temperatură (45-70% umiditate; 10-30 grade Celsius);

- după ce ați probat soluția de curățare pe o porțiune de material ascunsă vederii, curățați fără să frecați zona vizata, treceți ușor cu cârpă;

- urmele de lichide, grăsimi corporale se șterg întâi cu o cârpă uscată apoi cu soluția mai sus amintita;

- probați curățarea urmelor vizibile cu o gumă de șters creionul;

- urmele de gumă de mestecat se îndepărtează răcăindu-le cu cuburi de gheață puse într-un săculeț de nailon;

- husele detașabile se pot spală la o temperatură de maxim 30 C, nu se utilizează înălbitor, nu se folosește fierul de călcat, nu se curăță uscat, nu se curăță chimic, nu se stoarce prin centrifugare;

- verificați în mod regulat starea generala a mobilierului, precum și a accesoriilor din interior - îndeosebi a șuruburilor care trebuie strânse la anumite intervale de timp.

- saltelele se vor întoarce lunar de pe o parte pe alta (daca salteaua are față iarnă - față vară se vor alterna decât capetele aceleiași fețe) și vor avea ca suport o somieră cu lamele elastice, curăță periodic praful și alte impurități de pe saltea, cu ajutorul aspiratorului; dacă somiera este realizată din placă de PAL asigurați-vă de faptul că aceasta prezintă orificii care ajută la circulația aerului împiedicând astfel apariția mirosului și a mucegaiului;

- produsele de tapițerie deschise la culoare (albe, bej sau crem pe orice tip de material de acoperire) sunt predispuse la deteriorarea materialului de acoperire prin migrarea unei culori mai puternice ca bază (negru, maro, albastru, violet, verde etc.) de pe obiecte de îmbrăcăminte, încălțăminte, marochinărie, ojă, produse de cosmetică, denim (blue jeans), de aceea nu recomandăm ca aceste obiecte să interacționeze.

- este interzis ca saltelele să fie rulate, împăturite, introduse într-un cadru de pat mai mic ca dimensiune, spălate, uscate cu uscătorul electric;

- este interzis folosirea saltelei ca “masă de călcat”;

- este interzis încercarea portantei produselor de tapițerie prin presarea lor cu genunchiul sau cu cotul acest lucru ducând la deformarea materialului de acoperire fără a exista posibilitatea de revenire la forma inițială;

- este interzis folosirea brațelor canapelelor și fotoliilor pentru ședere acest lucru putând duce la deteriorare structurii interioare a produsului;

- este interzis folosirea pentru dormit permanent a extensiilor cu lamele elastice acestea fiind realizate pentru folosirea lor ocazională (existând posibilitatea ca în timpul utilizării acestea să producă zgomote, zgomotele provin de la frecarea părților scheletului metalic între ele);

- toate tipurile de materiale de acoperire (stofă, piele ecologică, piele naturală în special) se întind în timpul utilizării. Pentru a atinge un nivel al confortului cât mai ridicat tapițeriile (husele) nu se pot realiza prea strâns, de aceea, în timp, pot apărea unele cute (pe spătare, șezut, cotiere) acest lucru nefiind considerat un defect.

* În primele 3 luni de utilizare, spuma poliuretanică folosită la umplerea pernelor pentru canapele se va tasa treptat și ușor. Este o etapă firească de reașezare a structurii. După această perioadă, va ajunge la forma finală și se va stabiliza complet. Drept urmare, apariția unor cute ale tapițeriei este normală. În ceea ce privește buretele, acesta se poate tasa în timpul transportului. De aceea, este necesară o modelare a umpluturii din perne prin baterea ușoară a acestora.
* Dacă decizi să transporți personal produsul din magazin la reședință, pentru a evita eventualele deteriorări pe durata transportului, picioarele trebuie montate doar la destinația finală. Iată succesiunea etapelor: canapeaua trebuie ridicată în poziție verticală, abia apoi se montează picioarele; după montaj, canapeaua se așează în poziția și pe locul pe care ai decis să o instalezi.
* Înainte de prima folosire a unei canapele extensibile, nu uita să tai legăturile care blochează extensia pe durata transportului. Pentru a utiliza extensia, se îndepărtează pernele șezutului și se trage către exterior sistemul de extensie.
* Pentru a păstra fermitatea și forma structurii, este esențial să nu sari pe canapea sau fotoliu, să nu te așezi pe spătar sau pe brațe. Presiunea exercitată pe componentele care nu sunt destinate șederii poate provoca deteriorări; de asemenea, dacă este vorba de canapele și fotolii cu sistem de extensie/recliner, la presiune improprie, ca de exemplu sărituri, mecanismele se pot deteriora.
* Nu lăsa copiii să se joace cu mecanismul de extensie/recliner și nu sării pe acesta. Strânge lenjeria de pat înainte de a strânge extensia. Evită să te așezi pe marginea extensiei pentru că există pericolul ca aceasta să se îndoaie.
* Extensia este recomandată pentru folosirea ocazională.
* Evită mutarea canapelelor și a fotoliilor prin împingere sau tragere. Când le muți, ele trebuie ridicate de la bază. Niciodată nu tragi de pernele moi ale canapelei pentru a o muta din loc.
* Tasarea umpluturilor (poliuretan, latex, altele) și întinderea pielii sau a stofei, precum și mătuirea sau - după caz - lustruirea produselor de-a lungul timpului sunt o urmare a uzurii într-o utilizare normală. În consecință, nu sunt considerate defecte.
* Nu folosi solvenți pentru curățarea părții metalice a mecanismului; ștergerea cu o cârpă curată este suficientă.

Durata medie de utilizare a produselor din categoria canapele, fotolii din material textil, inclusiv imitație de piele este de 5 ani, iar a celor din piele naturală este de 7 ani, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare.

TAPIȚERII DIN MATERIAL TEXTIL

* Ștergeți săptămânal de praf tapițeria cu o perie de haine.
* Lumina soarelui poate duce la deteriorarea fibrelor și la decolorarea stofelor. Așază mobila tapițată (scaune, paturi, fotolii, canapele, tabureți, etc.) departe de lumina directă a soarelui. Distanța de fereastră pe care o recomandăm este de minimum 50 cm.
* Evită frecarea de, sau cu, suprafețe abrazive, inclusiv pereți.
* Importanța controlului asupra climatului din încăpere. Variațiile extreme de temperatură pot dăuna mobilierului tapițat. Radiatoarele și țevile de încălzire pot usca fibrele țesăturilor și pot decolora materialul textil. Aerul rece și uscat al aparatului de aer condiționat poate, de asemenea, afecta atât țesătura, cât și rama. Așază mobilierul tapițat astfel încât să fie la o distanță:
- de cel puțin 50 cm față de aparatul AC/aerotermă,
- de cel puțin 1,5 m față de sobe sau alte surse de căldură.
* Nu depozita tapițeria într-un subsol umed, la temperaturi sub 0℃ sau într-o mansardă supraîncălzită. Dimensiunile anumitor țesături, îndeosebi ale celor din fibre naturale, pot fi afectate de modificările condițiilor din încăpere. Când umiditatea este ridicată, stofa se poate lărgi, întrucât absoarbe umezeala. Acest lucru duce la un aspect neîngrijit al tapițeriei.
* Animalele de companie. Dacă ai un animal de companie în casă, ai nevoie de o întreținere mai atentă și uneori chiar mai frecventă a produselor tapițate. Recomandarea noastră este să iei măsuri pentru protejarea tapițeriilor și să le aspiri frecvent.
* Transpirația și semnele de grăsime corporală. Stofele de tapițerie pot absorbi transpirația și grăsimea din piele, păr, de pe mâinile murdare și de pe haine. Protejează canapelele cu huse speciale în zonele de contact.
* Evită să așezi ziarul pe tapițerie. Tușul se poate imprima pe stofă, mătuind culoarea și contribuind la murdărire.
* Obiectele ascuțite. Evită tăierea, agățarea și găurirea tapițeriei cu bijuterii, catarame sau încuietori ori cu conținutul din buzunare. Ferește tapițeria de sărituri sau bruscări, care pot duce la ruperea materialului. Deteriorările provocate de toate acestea nu sunt acoperite de garanție.

**Procedee standard de întreținere a tapițeriilor din material textil**

* Dacă produsul are pernă pentru șezut, rotește-o periodic. Întoarce, înfoiază și rotește pernele pentru șezut și pentru spătar săptămânal - indiferent cât de mult au fost folosite - pentru a reduce riscul de uzură prematură a miezului pernelor. Verifică alunecarea bordurilor și îngrijește-te inclusiv de păstrarea culorii țesăturii.
* Aspiră periodic pentru a înlătura praful. Dacă nu e înlăturat periodic, deși nu se vede ca pe topul unei mese, praful se așază pe tapițerie, o poate murdări și îi poate da un aspect neplăcut. Recomandăm aspirarea săptămânală cu o perie specială pentru tapițerii.
* Nu curăța husele pernelor separat. Deși au fermoar, husele pernelor se curăță în aceeași manieră ca restul tapițeriei.
* Recomandăm curățarea chimică în centre specializate a produselor tapițate prevăzute cu husă complet detașabilă. Nu este recomandată curățarea acestora prin spălare casnică la mașina de spălat și nici spălarea manuală.
* Contactează un specialist în curățare ori de câte ori canapeaua prezintă semne sporite de murdărie.

**Îndepărtarea petelor**

* În cazul unor accidente precum vărsarea de lichide, acționează imediat. Acționarea rapidă este esențială pentru a preveni deteriorările permanente. Poți evita permanentizarea petelor apărute în urma vărsării unor lichide dacă iei imediat măsuri pentru a absorbi substanțele vărsate.
* Absoarbe pata imediat cu ajutorul unei cârpe sugativă, albă și curată (cum ar fi un șervet sau un prosop). Înlătură cât mai mult din pată înainte să o cureți.
* Absoarbe, nu freca și nu peria. Astfel de acțiuni agresive pot da naștere unor deformări permanente. Doar în cazul soluțiilor pe bază de apă, poți folosi o perie moale, cu mișcări circulare.
* Testează soluția de curățare pe o zonă care nu este la vedere; picură câțiva stropi pe fiecare culoare a stofei, apoi curăță cu o cârpă absorbantă, albă și curată. Așteaptă câteva momente, apoi verifică rezultatele. Dacă s-a luat culoarea pe cârpă sau dacă zona pe care o cureți și-a schimbat aspectul, contactează un specialist.
* Curăță pata de la exterior la interior, pentru a evita extinderea petei.
* După ce ai înlăturat cât mai mult posibil din pată, îndepărtează - prin absorbție - orice urmă de umezeală. Când folosești o soluție pe bază de apă, tamponează cu apă curată pentru a înlătura reziduurile, apoi tamponează zona cu o altă cârpă absorbantă. Verifică și lăsă să se usuce cel puțin 6 ore. Ține cont că uscarea rapidă împiedică apariția unor urme. Folosește un ventilator sau un uscător de păr pentru a grăbi uscarea.

**Îndepărtarea petelor dificile**

* Ceara de lumânare și guma de mestecat. Îndepărtează guma cu un cub de gheață învelit în plastic, apoi răzuiește-o atent cu un card. Pentru a înlătura excesul de ceară, așază o cârpă subțire deasupra și presează cu un fier de călcat cald (nu fierbinte!). Dacă după această operațiune rămân urme de ceară, șterge cu un solvent pentru curățare uscată.
* Dacă pata este încă umedă, absoarbe cu o cârpă sugativă curată cât mai mult posibil. Aplică un detergent cu pH neutru și absoarbe, apoi aplică o soluție cu apă curată și absoarbe din nou.
* Când ai nevoie de ajutorul unui specialist. Unele pete necesită curățare specială, profesionistă. Dacă nu reușești să îndepărtezi pata prin metode casnice precum cele enumerate mai sus, consultă un specialist. Amintește-ți că petele și lichidele vărsate trebuie să fie îndepărtate imediat. Cu cât pata rămâne mai mult timp pe stofă, cu atât este mai greu de îndepărtat, chiar și de către un profesionist. Practic, întârzierea intervenției crește riscul permanentizării petei.

Recomandare: Dacă ai orice dubiu în privința procedurilor, cere sfatul unui specialist. Multe pete pot deveni permanente dacă s-a folosit remediul greșit.

**Măsuri de precauție și alte sfaturi**

* Nu păstra soluțiile de curățare la îndemâna copiilor.
* Pentru a verifica dacă metoda de curățare aleasă provoacă deteriorarea culorii sau strângerea stofei, trebuie să faci întotdeauna un test într-o zonă a tapițeriei care nu este la vedere.
* Nu folosi apă pe vâscoză sau pe alte stofe care conțin fibre naturale. Există pericolul strângeri materialului sau deteriorării culorilor.
* Evită agenții de curățare care lasă reziduuri uleioase. Nu folosi produse de uz casnic care lasă urme uleioase, întrucât acestea sunt greu de îndepărtat sau curățat.

**Modificările de aspect**

Vei observa că, în timp, aspectul unei canapele va începe, treptat, să se modifice. Este vorba despre schimbări considerate semne normale de folosință. Iată câteva dintre aceste modificări la care te poți aștepta:

* Aspectul de fibre încolăcite. Dată fiind frecarea, cele mai multe tapițerii prezintă, în timp, semne de folosință cum ar fi aspectul de fibre încolăcite. Aceasta presupune formarea de ghemotoace de fibre pe suprafața țesăturii. Apariția acestora depinde de mai mulți factori, de la conținutul fibrei și până la felul în care a fost folosit mobilierul.
* Cutele confortabile și compresia. Cutele și încrețiturile apar firesc la unele dintre țesături. Chiar și în cazul stilurilor tradiționale, este de așteptat să apară astfel de cute ca urmare a folosinței.
* Tasarea stofei de-a lungul timpului este urmarea uzurii într-o utilizare normală.

**Îngrijirea pernelor umplute cu amestec de pene**

* Rotește, întoarce și înfoiază periodic. Rearanjarea penelor asigură utilizarea corectă, uniformă și păstrarea formei și a grosimii, prelungind astfel anii de folosință.
* Aspiră pernele săptămânal. În acest fel, înlătură orice acumulare de praf. Unele pene ar putea ieși din husă, iar acest lucru este normal. Îndepărtează-le prin aspirare.

Durata medie de utilizare a tapițeriilor din material textil, inclusiv imitație de piele este de 5 ani, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare.

TAPIȚERII DIN IMITAȚIE DE PIELE ȘI PIELE NATURALĂ

* Evită lumina directă a soarelui. Expunerea prelungită în lumina directă a soarelui va provoca decolorarea pielii naturale, cât și a imitației de piele. Așază mobila la o distanță de cel puțin 50 cm de fereastră.
* Evită variațiile extreme de temperatură. Nu așeza tapițeria în apropierea aparatelor de încălzire sau de aer condiționat (AC). Variațiile de temperatură pot deteriora pielea și imitația de piele. Căldura le poate „îmbătrâni” prematur și le poate face să crape. Așază mobilierul astfel încât să fie la o distanță de cel puțin 1,5 m față de sobe sau alte surse de căldură.
* Evită obiectele ascuțite. Cataramele, cheile și jucăriile pot tăia, zgâria sau roade suprafața oricărei piei.
* Evită frecarea de, sau cu, suprafețe abrazive, inclusiv pereți.
* Transpirația și semnele de grăsime corporală. Tapițeriile din piele pot absorbi transpirația și grăsimea din piele, păr, de pe mâinile murdare și de pe haine. În zonele de contact constant, protejează mobilierul cu huse speciale.
* Evită să așezi ziarul pe tapițerie. Tușul se poate imprima pe piele, mătuind culoarea și contribuind la murdărire.
* Alege produsele de curățat cu atenție. Îți recomandăm să utilizezi produse special destinate curățării și întreținerii tapițeriilor din piele naturală.
* Pentru tapițeriile din imitație de piele pentru curățare se utilizează o soluție de apă călduță cu săpun (proporție 60% apă, 40% săpun, pH negativ). Curățați cu o cârpă umedă, apoi uscată. Este interzis să îmbibați cu apă materialul, deoarece aceasta va fi absorbită de poliuretanul din interior, ducând la deteriorarea produsului.
* Pentru tapițeriile din piele naturală pentru curățare se utilizează o soluție de apă călduță cu săpun (proporție 80% apă distilată și 20% săpun, pH negativ). Curățați cu o cârpă umedă. Urmele de grăsimi sau lichide se îndepărtează cu o cârpă moale sau hârtie absorbantă, după care se utilizează soluția recomandată anterior, folosind o cârpă curată, albă.
* Pentru tapițeriile din piele naturală este strict interzis:
- folosirea lichidelor cu acizi sau solvenți chimici, alcool;
- utilizarea de petrol, gaz, detergenți, spirt sau săpun în exces.
* Tasarea umpluturilor (poliuretan, latex, altele) și întinderea pielii naturale, precum și mătuirea produselor de-a lungul timpului sunt o urmare a uzurii într-o utilizare normală. În consecință, nu sunt considerate defecte.
* Șterge praful săptămânal. Folosește o cârpă moale, curată și uscată.
* Absoarbe lichidele vărsate cu o cârpă moale, curată. Nu freca.

**Procedee standard de întreținere a tapițeriilor din imitație de piele**

* Se aspiră și se șterge cu o cârpă umedă curată.
* Petele minore se pot îndepărta cu un burete înmuiat în apă și soluție diluată de săpun cu pH neutru.
* A nu se expune la lumina directă a soarelui!

**Întreținerea componentelor din lemn masiv**

* Componentele din lemn masiv, cum ar fi cotierele și picioarele de tip ball-and-claw (minge și gheară), pot fi șterse cu ajutorul unei cârpe albe curate și foarte puțin umezite cu apă.
* Asigură-te că le ștergi în direcția venăturii și că, ulterior, usuci complet lemnul cu o cârpă albă, curată.

Durata medie de utilizare a tapițeriilor din material textil, inclusiv imitație de piele este de 5 ani, iar a celor din piele naturală este de 7 ani, dacă au fost respectate condițiile de transport, manipulare, depozitare și exploatare.

**Contraindicații**

**Pentru orice categorie de mobilier:**

- nu este recomandată dezambalarea coletelor de mobilier folosind obiecte tăioase;

- nu este recomandată tăierea sau zgârierea materialelor;

- nu este recomandată frecarea de alte suprafețe, (pereți) sau cu substanțe (soluții de curățare) abrazive;

- nu este recomandată folosirea sau păstrarea produselor în medii umede sau la temperaturi sub zero grade Celsius, precum și în medii cu variații de temperatură;

- nu este recomandată așezarea produsului lângă surse de căldură, (distanța de gardă este de 1 m), în afara mobilierului de bucătărie proiectat în acest scop;

- nu este recomandată folosirea produselor de curățare care conțin solvenți chimici sau alcool, (orice soluție trebuie încercată întăi pe o suprafață mîcă, ascunsă);

- nu este recomandată udarea produselor, (curățați cu o cârpă ușor umezită într-o soluție de apă cu săpun, 50% apa, 50% săpun lichid cu PH neutru, apoi ștergeți imediat cu cârpă uscată;

- nu este recomandată mutarea mobilierului prin împingere sau tragere, mutarea se va face prin ridicare, mobilierul demontabil trebuie demontat, nu se va muta mobilierul decât după ce se va elibera (se va goli) de orice alt obiect existent în sertare sau pe diversele suprafețe folosite ca suport;

- nu este recomandată folosirea mobilierului în alt scop decât cel pentru care a fost proiectat;

- nu este recomandată uscarea produselor (în special cele de tapițerie) cu uscătorul electric;

- nu se recomandă să se sară ritmic și repetat cu picioarele (în special copii) pe paturile și/sau saltelele cu miez elastic acest lucru ducând la deformarea plastică a miezului elastic;

- nu este recomandat să se agațe de ușile dulapurilor obiecte grele acest lucru putând duce la dereglarea balamalelor ușilor și la smulgerea acestora din șuruburi;

- nu se recomandă folosirea scaunelor de birou (scaunele ergonomice cu role) pe post de vehicule de transport acest lucru ducând la deteriorarea rotilelor;

- nu este recomandat să se realizeze modificări ale produsului prin adăugarea sau eliminarea de piese componente acest lucru ducând la pierderea garanție;

- nu este recomandat să se introducă mobilierul în locuința clientului înainte de a se instala ușile locuinței;

- se poate întâmplă ca după montarea ușilor produsele să nu se mai poată scoate din locuință sau în urma încercării scoaterii acestora din locuință să rezulte deteriorări ale pereților, ale ușilor sau ale produsului în sine;

- este interzis să se intre în dulap (în special copiii);

- este interzisă folosirea etajerelor cu rafturi pe post de scară, în urma acestor acțiuni poate rezulta rănirea persoanei care a încercat acest lucru (în special copii) și deteriorarea produselor;

- nu se recomandă supraîncărcarea barelor de haine acest lucru putând duce la curbarea acestora și la dereglarea produsului;

- nu se recomandă supraîncărcarea polițelor realizate din PAL cu mai mult de max. 14 kg pentru polițe cu adâncime de 580 mm și max. 7 kg pentru polițe cu adâncime de 380 mm.

Dumonde nu își asumă responsabilitatea pentru:

- estimarea eronată a spațiului unde urmează a fi montată/depozitată mobila;

- nefinalizarea livrării/montajului din cauza problemelor cauzate de estimarea eronată a căilor de acces (holuri de bloc sau apartamente de dimensiuni reduse, uși de acces înguste, lipsa spațiului de manevrare);

- nerealizarea montajului din cauza rezistenței precare a pereților pe care se face montajul pieselor de mobilier;

- deteriorarea produselor în urma transportului și montării acestora realizate de client sau de terți;

- diferențele de nuanță pe același cod de finisaj sau pe același material de acoperire dacă produsele în cauză nu au fost comandate în același timp pe aceeași notă de comandă (pot fi diferențe de nuanță de la lot la lot);

- dimensiunile produselor electrocasnice, a țevilor de gaze sau apă, a caloriferelor existente în spațiul unde urmează a fi montată mobila;

- racordarea produselor electrocasnice la rețeaua de energie electrică, gaze, apă și nici pentru încorporarea acestor produse în mobilier;

- deteriorarea produselor de animalele de companie existente în locuința clientului;

**Garanția nu se aplică în următoarele situații:**

- orice produs de tapițerie (canapele, fotolii, paturi tapițate, saltele) își va pierde garanția dacă materialul de acoperire al acestuia prezintă resturi alimentare; fecale umane sau animale; păr de la animalele de companie și va prezenta mirosuri deranjante (mirosuri specifice animalelor, mucegaiului și nu în ultimul rând mirosul specific de fecale);

- saltele rulate, împăturite;

- deteriorarea produsului ca urmare a transportului, manipulării, montajului făcut de client sau de un terț;

- produse incendiate, inundate, deteriorate, furate;

- schimbarea culorii produsului din cauza soarelui sau a unei surse de căldura sau apă;

- vopsirea produsului de către client sau a intervenției cumpărătorului asupra mobilierului cu substanțe suplimentare de lăcuire;

- găurirea, lipirea pe produs a altor repere sau materiale;

- murdărirea materialului de acoperire în urma folosirii;

**SC Dumonde Retail Srl (www.dumonde.ro) vă recomandă:**

- înainte de achiziționarea produselor de folosință îndelungată (mobilier), asigurați-vă că ați fost informat corect, complet și precis despre toate aspectele care sunt importante pentru dvs;

- asigurați-vă că ați luat la cunoștință clauzele și condițiile care însoțesc produsul și ați respectat instrucțiunile de instalare, manipulare, întreținere și utilizare;

Politica de returnare pentru site-ul  [www.dumonde.ro](https://www.dumonde.ro/)

În cazul în care se dorește returnarea produsului , renunțarea la cumpărare și implicit primirea banilor înapoi, CLIENTUL poate aplica pentru procedura de retur a produselor în 14 zile, conform dispozițiilor Ordonanței de Urgență nr.34/2014, privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative.

Termenul de 14 zile începe să curgă din momentul în care consumatorul intră în posesia fizică a produselor.

CONSUMATORUL, va trebui să suporte costul aferent returnării produselor în caz de retragere și a tuturor costurilor suplimentare. Costurile suplimentare reprezintă orice costuri (transport, livrare, diminuare a valorii produselor care rezultă din manipulări, altele decât cele necesare pentru determinarea naturii calităților și funcționarii produselor, taxe poștale sau de orice altă natură) care urmează a fi suportate de consumator cu ocazia exercitării dreptului de retragere.

CONSUMATORUL, va informa SOCIETATEA, înainte de expirarea perioadei de retragere, cu privire la decizia sa de retragere din contract alegând una dintre următoarele variante:

1.a) de a folosi modelul de formular de retur: Formular de retur

1.b) de a face orice alta declarație neechivocă în care își exprimă decizia de retragere din contract, și pe care o vă transmite electronic la reclamatii@dumonde.ro.

SOCIETATEA va confirma intenția de retragere a  CONSUMATORULUI.

SOCIETATEA va rambursa toate sumele pe care le-a primit drept plată din partea consumatorului, nu mai târziu de 14 zile de la data în care e informată cu privire la decizia CONSUMATORULUI de a se retrage din prezentul contract, dar nu mai devreme de recepția cantitativă și calitativă a bunurilor returnate.

Restituirea sumelor încasate, se va face în numerar sau prin virament bancar.

Data restituirii sumelor către CLIENT este data la care se debitează contul SOCIETĂȚII.

**Atenție! Costurile aferente serviciului de curierat precum și costurile transportului produselor livrate la adrese în afara orașului, nu sunt returnabile.**

**Pot fi returnate produse care îndeplinesc cumulativ condițiile de mai jos:**

**1. a) nu depășesc termenul de 14 de zile de la data primirii;**

**2.b) corespund specificațiilor tehnice menționate în comandă;**

**3. c) nu au făcut obiectul unei comenzi speciale;**

**4**.**d) nu au fost distinct personalizate la cererea consumatorului adică au fost executate după specificațiile consumatorului (tapițerii personalizate pe anumite materiale și culori sau configurații simulator 3D);**

**5. e) nu prezintă urme de lovire sau deteriorare;**

**6. f)  nu prezintă urme vizibile de uzura;**

**7. g) ambalajul și etichetele de identificare ale produselor sunt integre; Eticheta există și poate fi citită/scanată;**

**8. h)  sunt însoțite de accesoriile aparținând produsului**;

**9.** **i) care au fost comandate online și care s-au ridicat direct din magazine**.

**Atenție! Nerespectarea condițiilor de mai sus, precum și punerea produsului, prin orice mijloc, intr-o stare necorespunzătoare repunerii în vânzare, duce la refuzul returului.**

**Produsele se returnează în ambalajul original, însoțite de copie de pe factura fiscală și/sau bonul fiscal de achiziție, precum și documentația în original, aferentă (fișe tehnice, manuale de utilizare, documentație tehnica, certificate de garanție și/sau conformitate).**

**Atenție! Pentru produsele ridicate de către cumpărător direct din magazin/depozit, întrucât se poate solicita punerea în funcțiune a acestora, respectiv cumpărătorul are posibilitatea de a verifica produsul în mod direct, ca atare nu se aplică condițiile de retur prevăzute în prezenta secțiune.**

SOCIETATEA va suporta cheltuielile de retur, atunci când returul produselor se datorează unor motive imputabile ei.

**Condițiile ce stau la baza refuzării returului sunt:**

           - CONSUMATORUL/CLIENTUL este persoana juridică (clienții cu personalitate juridica nu au dreptul să denunțe unilateral contractul, legislația în domeniu referindu-se doar la persoanele fizice);

          - CONSUMATORUL/CLIENTUL nu a notificat SOCIETATEA cu privire la retragerea sa, în termenul legal .

         - CONSUMATORUL/CLIENTUL a returnat SOCIETĂȚII produse care nu îndeplinesc condițiile prevăzute mai sus.

* În cazul în care nu se respectă condițiile de retur, SOCIETATEA nu va accepta returul.
* Nu se acceptă retururi cu plată ramburs.
* **ATENȚIE!** **În cazul returnării produselor ce prezintă ambalaje deteriorate sau incomplete, urme de uzură, zgârieturi, lovituri, șocuri electrice, componente sau accesorii lipsa, certificate de garanție lipsă, sau nu sunt în aceeași stare în care au fost livrate către CLIENT,  DUMONDE.RO are dreptul de a decide asupra acceptării returului sau de a opri o sumă din valoarea produsului, sumă ce va fi comunicată după evaluarea prejudiciilor aduse de către reprezentanții noștri.**
* Dacă produsul este returnat într-o stare în care nu mai poate fi vândut ca și nou, DUMONDE.RO  are dreptul de solicita o taxă pentru readucerea în stadiul inițial (dacă este posibil) sau pentru a acoperi diferența de preț rezultată din vânzarea produsului ca second-hand sau, la opțiunea clientului, de a reexpedia produsul, pe cheltuiala acestuia.
* În cazul în care CLIENTUL solicită înlocuirea produsului cu unul identic, înlocuirea se va face în condițiile și limitele unei comenzi normale.
* În cazul în care Clientul a returnat un produs și solicită înlocuirea, iar dumonde.ro, nu dispune de un produs identic pentru înlocuire, aceasta va oferi Clientului contravaloarea produsului sau alt produs în cazul în care Clientul acceptă acest lucru.
* Contravaloarea serviciilor suplimentare, incluzând, dar nelimitându-se la transportul produselor, achitate de către  CLIENT, NU SE RAMBURSEAZĂ.
* În toate cazurile, cheltuielile de returnare/re-expediere vor fi suportate de către CLIENT.
* Renunțarea la cumpărare în mod repetat (cel puțin două ori) va putea fi considerată un abuz, iar SOCIETATEA are dreptul să refuze o nouă livrare către acel CLIENT sau acea adresă.

Potrivit legislației în vigoare, Cumpărătorul are dreptul să notifice în scris Vânzătorului că renunță la cumpărare, fără penalități și fără invocarea unui motiv, în termen de 14 zile calendaristice de la primirea produsului cu suportarea cheltuielilor de returnare.

Clientul este informat asupra faptului că, în cazul în care produsele a căror returnare prezintă urme de uzură, zgârieturi, lovituri, șocuri mecanice sau, după caz, electrice, accesorii lipsă, certificate de garanție lipsă, Vânzătorul își rezervă dreptul de a decide acceptarea returului sau de a opri o sumă din valoarea produsului, sumă ce va fi comunicată după evaluarea prejudiciilor aduse. În cazul exercitării dreptului legal de returnare a produsului, rambursarea contravalorii acestuia se va face în cel mult 14 de zile de la data solicitării returului, sub beneficiul recepției cantitative și calitative a returului, conform prezentei politici, prin aceeași metodă de plată.

Clientul suportă doar costurile directe legate de returnarea produselor, cu excepția cazului în care Vânzătorul acceptă să suporte acele costuri. În cazul vânzării online, pentru produsele care au fost livrate la domiciliul Clientului la momentul încheierii contractului, Vânzătorul preia produsele pe cheltuiala sa dacă produsele, prin natura lor, nu pot fi returnate în mod normal prin poștă sau curier.

Clientul este responsabil doar în ceea ce privește diminuarea valorii produselor rezultată din manipularea acestora, diferit de ceea ce este necesar pentru determinarea naturii, caracteristicilor și funcționării produselor.

Livrarea, transportul și/sau montajul sunt servicii distincte, oferite de către noi, ce comportă opțiunea Cumpărătorului și plata unui preț. Livrarea, transportul și/sau montajul nu sunt servicii standard. Pentru serviciul de retur al bunurilor, sunt exceptate de la exercitarea acestuia serviciile de: livrare, transport și/sau montaj al produselor dacă Cumpărătorul a exprimat în prealabil acordul expres pentru executarea acestora.

**Sunt exceptate de la exercitarea dreptului de retur produsele realizate după specificațiile și instrucțiunile Cumpărătorului sau personalizate distinct pentru acesta, produsele care se pot deteriora sau degrada rapid, produsele ce sunt parte a unui ansamblu și nu pot fi, prin natura acestora, separate de celelalte elemente componente.**

În cazul în care vă putem ajuta cu alte informații, vă rugăm să ne scrieți la adresa: reclamatii@dumonde.ro. În plus, puteți completa formularul de retur și trimite către aceeași adresă de email: reclamatii@dumonde.ro.

III. Garanție și service

1. Vânzătorul asigură și garantează conformitatea bunurilor achiziționate precum și eventualele vicii ascunse, declarând pe propria răspundere că produsele comercializate nu pun în pericol viața, sănătatea, securitatea muncii, nu produc un impact negativ asupra mediului și sunt în conformitate cu Ordonanța nr. 20/2010 privind stabilirea unor măsuri pentru aplicarea unitară a legislației Uniunii Europene care armonizează condițiile de comercializare a produselor, documentația de execuție a fabricantului și standardelor românești.
2. Vânzătorul se angajează să livreze produsul conform cu descrierea din cadrul site-ului https://www.dumonde.ro/ și cu calitățile și caracteristicile înscrise în factură. Produsul este considerat neconform dacă nu are aceleași calități precum este descris în cadrul site-ului https://www.dumonde.ro/ sau dacă nu are calitățile și caracteristicile înscrise în factură. Răspunderea vânzătorului este angajată dacă lipsa de conformitate a produsului apare într-un termen de 2 ani calculat de la data livrării și dacă Cumpărătorul informează Vânzătorul despre apariția lipsei de conformitate în termen de 2 zile de la data la care a constatat-o. În cazul în care la livrare se constată o lipsă de conformitate a unui produs din factură, Cumpărătorul are dreptul de a cere repararea într-o perioadă rezonabilă sau înlocuirea produsului. Dacă aceste operații nu sunt posibile, Cumpărătorul are dreptul de a cere să beneficieze de o reducere corespunzătoare a prețului sau de rezoluțiunea contractului privind acel produs neconform. Cumpărătorul este obligat să anunțe lipsa din colet a unei componente înainte de începerea montajului și să păstreze etichetele și conținutul coletului în starea în care le-a primit în vederea verificării și înlocuirii. Vânzătorul nu își asumă nicio răspundere pentru execuția și consecințele serviciilor de manipulare, transport, montaj și instalare executate de terți, atunci când produsul a fost deteriorat sau nu au fost respectate instrucțiunile producătorului. Vânzătorul nu își asumă nicio răspundere privind consecințele pe care le-ar avea utilizarea sau întreținerea greșită a produselor, datorate nerespectării instrucțiunilor producătorului. Nu se consideră a fi lipsă de conformitate dacă în momentul încheierii facturii Cumpărătorul a cunoscut sau nu putea, în mod rezonabil, să nu cunoască această lipsă de conformitate. Cumpărătorul este de acord cu faptul că produsele manufacturate și cele din materiale naturale precum pielea, lemnul masiv, furnir, nu pot fi fabricate identic din punct de vedere al texturii, nuanțelor de culoare pe diferite suprafețe și a particularităților aparente pe material. Cumpărătorul este de acord cu faptul că produsele din lemn masiv pot prezenta mici crăpături sau noduri în funcție de natura lemnului sau că pot apărea în timp mici crăpături funcție de condițiile în care sunt păstrate produsele - la temperaturi situate în afara intervalului 18-30 de grade Celsius și umiditate ridicată. Acestea nu sunt considerate defecte de calitate.
3. Vânzătorul acordă garanție care începe de la data livrării produselor astfel: mobilier și decorațiuni - 24 luni (pentru deficiențe calitative). Dacă durata medie de utilizare a produselor este mai mică de 24 de luni, garanția se reduce la durata de utilizare. Puteți vedea mai multe detalii despre durata medie de utilizare a produselor în [Ghidul de întreținere și utilizare](https://www.dumonde.ro/pages/ghid-de-intretinere-si-utilizare). În această perioadă, dacă deficiențele nu sunt imputabile Cumpărătorului, Vânzătorul își asumă responsabilitatea reparării sau înlocuirii produsului pe cheltuiala sa. După efectuarea livrării Cumpărătorul nu mai poate invoca deficiențe cantitative sau deficiențe pe care, în mod rezonabil, nu putea să nu le vadă la momentul livrării (ciobituri, zgârieturi, rosături, fire trase, componente îndoite, pete de murdărie etc.). Spargerea produselor sau componentelor din sticlă sau zgârierea produselor după recepție sunt riscuri asumate integral de Cumpărător.
4. Orice reclamație va fi însoțită de factura de marfă și certificatul de garanție. În termenul de garanție Cumpărătorul are dreptul de a cere repararea gratuită, într-o perioadă rezonabilă sau înlocuirea produsului cu deficiențe calitative, dacă aceste deficiențe nu sunt cauzate de nerespectarea de către Cumpărător a instrucțiunilor de utilizare și întreținere. În funcție de disponibilitatea producătorului și de locul unde a fost fabricat produsul, Vânzătorul își va impune să repare sau să înlocuiască produsul, pe durata garanției într-un termen maxim de 15 de zile.
5. Produsul înlocuit beneficiază de aceeași garanție ca și un produs nou. Defectele apărute în termenul de garanție ca urmare a unor vicii ascunse, confirmate prin expertize tehnice de către un serviciu specializat se repară gratuit. Informații suplimentare cu privire la durata de utilizare a produselor puteți găsi în [Ghidul de întreținere si utilizare.](https://www.dumonde.ro/pages/ghid-de-intretinere-si-utilizare)
6. Livrarea efectivă este confirmată prin semnătura de primire a Cumpărătorului pe factura fiscală pentru comenzile expediate cu echipa internă de livrare sau documentul de transport furnizat de curier.
7. Încărcarea inegală a dulapurilor cu obiecte sau mișcarea lor din loc pot să deregleze ușile sau sertarele. În lipsa unei alte specificații, încărcarea maximă pe polița este de 7 kg. Tasarea umpluturilor (burete, latex, altele) și întinderea pielii sau stofei (la canapele și saltele) precum și mătuirea sau, după caz, lustruirea produselor, toate acestea produse în timp, ca urmare a uzurii într-o utilizare normală nu sunt considerate defecte. În primele 3 luni de utilizare, spuma poliuretanică folosită la umplerea pernelor la canapele și la saltele se va tasa ușor după care se va stabiliza complet, de aceea este normală apariția unor cute ale tapițeriei. Buretele se poate tasa în timpul transportului de aceea este necesară o modelare a umpluturii din perne prin baterea ușoară a acestora.
8. În accepțiunea părților, orice notificare adresată de una dintre acestea celeilalte, este valabil îndeplinită dacă va fi transmisă în scris la adresa prevăzută în partea introductivă a facturii. Schimbarea adresei nu poate fi opusă părților dacă ea nu a fost comunicată în scris. În cazul notificării pe cale poștală, aceasta va fi transmisă prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul poștal primitor pe această confirmare. Orice eveniment imprevizibil și inevitabil, independent de voința părților, care împiedică în parte sau în totalitate îndeplinirea obligațiilor contractuale, va fi considerat că un caz de forță majoră. Partea care invocă forța majoră și care o va aduce la cunoștință celeilalte părți contractante în cel mult 7 zile de la apariția cazului de forță majoră invocat, va fi exonerată de obligațiile sale dar numai în măsura și exclusiv pentru perioadă pentru care forța majoră se aplică. Orice eventuale neînțelegeri care apar între părți cu privire la executarea sau interpretarea comenzii care nu vor putea fi soluționate pe cale amiabilă, vor fi soluționate de instanțele judecătorești de drept comun ale Municipiului Sibiu de la sediul social al Vânzătorului sau Curtea de Arbitraj Comercial Internațional de pe lângă Camera de Comerț și Industrie a României, conform cu legislația în vigoare în România.
9. Pentru orice categorie de produse sunt strict interzise:
- dezambalarea folosind obiecte tăioase sau dure;
- tăierea sau zgârierea materialelor;
- frecarea de alte suprafețe sau cu substanțe (soluții de curățare) abrazive;
- folosirea sau păstrarea produselor în medii umede sau la temperaturi sub 0 grade Celsius precum și în medii cu variații de temperatură;
- așezarea produsului lângă surse de căldură (distanța de gardă este de 1m) în afară mobilierului de bucătărie proiectat în acest scop;
- folosirea produselor de curățare care conțin acizi, petrol, gaz, detergenți, solvenți chimici sau alcool (orice soluție trebuie încercată întâi pe o suprafață mică, ascunsă);
- deshidratarea pielii (fără hidratare pielea se usucă și crapă);
- udarea produselor (curățați cu o cârpă ușor umezită într-o soluție de apă cu săpun -50% apă, 50% săpun lichid pH neutru - apoi ștergeți imediat cu o cârpă uscată);
- împingerea mobilierului (mobilierul demontabil trebuie demontat);
- roluirea, îndoirea sau curbarea saltelelor la transport și manipulare;
- folosirea mobilierului în alt scop decât cel pentru care a fost proiectat.

**Atenționări privind siguranța utilizării pieselor de mobilier**

Ne dorim ca acasă să fie pentru voi un loc sigur, fără riscuri și griji în ceea ce privește siguranța copiilor. Accidentele casnice în care sunt implicați copiii pot avea loc la cea mai mică clipă de neatenție, însă pot fi prevenite cu succes printr-o pregătire serioasă a amenajării.
Pentru a evita căderea pieselor de mobilier și accidentele aferente acestora, recomandăm prinderea mobilierului în perete. Printre măsurile pe care le puteți lua pentru asigurarea mobilierului, se numără și distribuirea corectă a obiectelor în sertare. Pentru un bun echilibru al piesei de mobilier, obiectele grele trebuie să fie așezate în sertarele de jos și nu în cele de sus sau pe suprafața acesteia. De asemenea, se impune evitarea situațiilor în care cei mici se joacă cu piesele de mobilier, agațându-se de sertare, uși sau polițe.

1. Instrucțiuni privind utilizarea și întreținerea tapițeriilor la mobilierul tapițat. Pentru a prelungi durata de utilizare a canapelei voastre nu săriți, nu vă aruncați, nu vă așezați pe brațe, nu trageți de perne, nu împingeți, ci ridicați-o de la bază. La montarea picioarelor canapeaua se va așeza pe spate, se vor strânge ferm picioarele apoi se va așeza în poziție ridicând-o.
- ștergeți săptămânal canapeaua cu o cârpă moale uscată (pielea) sau cu o perie de haine (stofa);
- hidratarea pielii se face la fiecare 2 luni cu soluții speciale încercate în prealabil;
- nu expuneți produsele la radiații solare directe;
- păstrați produsul în limite normale de umiditate și temperatură;
- după ce ați probat soluția de curățare, curățați fără să frecați, treceți ușor cu cârpa;
- urmele de murdărie, lichide, grăsimi corporale se șterg întâi cu o cârpă uscată apoi cu soluția descrisă anterior;
- probați curățarea urmelor vizibile cu o gumă de șters creionul;
- urmele de gumă de mestecat se îndepărtează râcâindu-le cu cuburi de gheață puse într-un săculeț de nailon;
- tapițeriile de stofă și husele se pot curăța doar chimic, în centre specializate;
- saltelele se răsucesc în același plan în fiecare lună, iar la 6 luni se întorc pe cealaltă față. Excepție fac saltelele proiectate pentru a fi utilizate pe o singură parte, care se vor răsuci lunar în același plan;
- recomandăm așezarea saltelelor pe somiere cu lamele elastice sau tapițate care să permită aerisirea.

Garanțiile comerciale nu afectează garanția legală privind conformitatea produsului, conform legii 449/2003.