11. Intrebari frecvente.

**1)Intrebare: Care este procedura de livrare?**

Raspuns: Transportul este gratuit oriunde,cu conditia platii in avans a marfii in baza facturii proforme.

**2)Intrebare: Pot comanda de la dvs. daca nu sunt din zona Braila-Galati?**

Raspuns:DA,folositi formularul de comanda pentru a oferi datele exacte de identificare ale cumparatorului,detalii ale acoperisului,grosime,culoare,textura si suprafata,iar noi va vom face cea mai buna oferta de pret.Transportul este gratuit oriunde,cu conditia platii in avans a comenzii.

1. **Intrebare:De ce plata in avans si nu in sistem ramburs?**

Raspuns:Materialele precum tigla metalica,accesorii,sistem pluvial,nu pot fi transportate in sistemul clasic de curierat cu plata ramburs,datorita greutatii,volumului si lungimii anumitor elemente.

Astfel acest neajuns a fost indepartat prin colaborarea cu diverse firme de transport care in general au ruta doar pe un tur si nu colecteaza si banii in numerar de la clienti in sistem ramburs.

Astfel in baza comenzii ferme a clientului se emite factura proforma in cre sunt detaliate toate elementele comenzii si datele de identificare ale furnizorului si ale clientului,si valoarea care trebuie achitata cu ordin de plata bancar.

1. **Intrebare:De unde stiu ca sistemul comanda-plata in avans este unul sigur?**

Pentru verificarea statutului de distribuitor autorizat Bilka Steel,orice potential client poate suna si cere detalii despre SC PRIMETAL SRL ca distribuitor autorizat, precum si de statusul comenzii,termen de livrare,la tel:0733.30.30.30/0268.54.81.16 sau email:office@bilka.ro

1. **Cum fac plata unei comenzi cu ordin de plata interbancar?**

Procedura de plata este simpla:

Deplasati-va cu factura proforma la orice banca doriti,de preferat una la care aveti deja dechis un cont,pentru a evita anumite comisioane interbancare.Se achita contravaloarea facturii,iar banca va elibereaza un ordin de plata vizat(stampilat la data platii).

Pentru o procesare rapida a comenzii va rugam sa confirmati plata imediat dupa ce a fost facuta prin email,wattsapp,etc.

1. **Care este termenul de livrare al unei comenzi?**

Termenul de livrare al unei comenzi poate varia intre una si trei zile lucratoare de la confirmarea platii,in functie si de zona de livrare.

**IMPORTANT**:Daca efectuarea platii nu este confirmata imediat catre SC PRIMETAL SRL,timpul scurs pana la transferul interbancar efectiv al banilor nu se calculeaza ca si termen de livrare.

**7)Intrebare:Exista comanda minima pentru livrarea gratuita?**

In general nu exista o limita valorica minima pentru livrarea gratuita a unei comenzi,dar in functie de valoarea comenzii si zona de livrare,Bilka Steel poate alege sa nu livreze o anumita comanda.Daca livrarea implica o deplasare care genereaza costuri suplimentare,se poate solicita o taxa de transport,sau impune o valoare minima a comenzii.Un consultant va oferi toate detaliile legate de costurile cu transportul si termenul de livrare in acest caz.

1. **Intrebare:Marfa se poate returna?Daca a fost comandata,platita si livrata si m-am razgandit,sau sunt alte situatii,mai putin defecte de fabricatie?**

 Marfa nu se poate returna,decat daca este vorba de anumite produse standard aflate uzual in stoc,precum suruburi,anumite accesorii,sistem pluvial,aluband,etc.

 Tabla tip tigla se produce doar la comanda in functie de dimensiunile acoperisului,grosimea,culoarea,textura materialului, motiv pentru care tabla nu se poate returna producatorului/furnizorului si solicita contravaloarea in bani.

 In cazul accesoriilor si sistemului pluvial,producatorul poate solicita costuri cu transportul pentru returul marfurilor sau poate refuza total returnarea acestora,fara o explicatie suplimentara.