



Stolarstwo Krzysztof Czyż

Wrocław ul. Tęczowa 67

Tel: 791 625 376

[www.meblenawymiarwroclaw.com.pl](http://www.meblenawymiarwroclaw.com.pl)

## FAQ

W tym pliku znajdziecie Państwo  
odpowiedzi na najczęściej zadawane  
pytania

**Z wyrazami szacunku**

**Patryk Czyż**

**Specjalista ds. handlowych**

## Klienci indywidualni

- Na jakim obszarze działacie?

Odp.: Działamy na terenie Wrocławia i okolic.

- Czy jesteście w stanie wykonać dla mnie meble, jeśli jestem z innego miasta?

Odp.: Tak, oczywiście.

- Czy możliwy jest montaż zamówionych mebli w innym mieście?

Odp.: Tak, lecz wiąże się to z dodatkowymi kosztami.

- Czy jest możliwość zlecenia zamówienia z montażem po za granicami Polski?

Odp.: Oczywiście, lecz wiąże się to z dodatkowymi kosztami.

- Czy jest możliwość wysłania mebli za granicę?

Odp.: Tak, lecz nie jest możliwa wysyłka za pośrednictwem kuriera. Transport taki odbywa się za pośrednictwem zaprzyjaźnionej firmy transportowej.

- Czy jest możliwość transportu mebli drogą morską?

Odp.: Tak, mamy możliwość zapakowania wykonanych mebli w kontener. Oczywiście wiąże się to z dodatkowymi kosztami. Należy również pamiętać, że czas oczekiwania może być długi.

- W jakich godzinach mogę się kontaktować?

Odp. Pn-Pt od 10:00 do 18:00 Sob:10:00 – 16:00

- Co jeśli Pan nie odbiera?

Odp.: Najpewniej jesteśmy u klienta lub pracujemy przy maszynach. Bez obaw, zawsze oddzwaniamy.



- **Jaki jest czas oczekiwania na meble w przypadku typowego zlecenia?**

**Odp.:** Czas oczekiwania na meble jest zróżnicowany. Ze względu na różny stopień skomplikowania zamówień, dostępności produktów i akcesoriów, warunków pogodowych często nie jesteśmy w stanie podać dokładnych terminów. Najczęściej zlecenia wykonywane są w terminie od 2 do 5 tygodni.

- **Jeśli wstępnie umówiłem się z Państwem na montaż, to czy mam z wyprzedzeniem brać dzień wolny w pracy?**

**Odp.:** Nie! Produkcja mebli jest na tyle skomplikowanym procesem, że może dojść do poślizgu czasowego. Najlepiej więc zadzwonić do nas 2-3 dni wcześniej i potwierdzić dzień montażu (w końcu nie ma nic gorszego niż niepotrzebnie wykorzystany urlop)

- **Czy wymagana jest zaliczka do rozpoczęcia prac?**

**Odp.:** Tak, wymagana jest zaliczka w wysokości 30% wartości zamówienia.

- **Jaki tytuł przelewu będzie najlepszy przy zaliczce?**

**Odp.:** Imię i nazwisko oraz nazwę ulicy, gdzie wykonywane będzie zlecenie.

- **Czy przelew może być wykonany w walucie innej niż PLN?**

**Odp.:** Tak, nie ma z tym najmniejszego problemu.

- **Czy jest możliwość spotkania się w celu przedstawienia zlecenia?**

**Odp.:** Tak, oczywiście. Z chęcią przyjedziemy do Państwa lub zaprosimy do naszego biura przy ulicy Tęczowej 67 we Wrocławiu.



- **Ile zapłacę za wycenę mojego zamówienia?**

**Odp.:** Wycena zamówienia jest bezpłatna.

- **Czy przedstawicie mi Państwo różne warianty płyt, kolorów itp. podczas akwizycji?**

**Odp.:** Oczywiście! W końcu po to właśnie jesteśmy.

- **Czy prześlecie Mi wycenę wraz z szkicami do wglądu?**

**Odp.:** Oczywiście, każdy klient otrzymuje na e-mail wycenę zamówienia wraz ze szkicami do wglądu.

- **Co, jeśli chcę wprowadzić zmiany w szkicu?**

**Odp.:** Swoje uwagi najlepiej jest przesać nam mailowo. Dzięki nim będziemy mogli skorygować szkic.

- **Co, jeśli wycena mnie nie zadowoli? Czy istnieje możliwość negocjacji cen?**

**Odp.:** Raczej nie negocjujemy cen, lecz szukamy możliwych oszczędności. Wybór innego rodzaju zawiasów, uchwytów itp. może obniżyć cenę zamówienia.

- **Czy cena zawarta w wycenie jest ceną ostateczną?**

**Odp.:** Tak, w przypadku gdy klient akceptuje szkic i nie wprowadza żadnych zmian. Dotyczy to również akceptacji wykorzystanych akcesoriów tj, zawiasów, prowadnic itp.



- **Co jeśli zdecyduję się na wykorzystanie akcesoriów innego producenta?**

Odp.: W tym momencie najlepiej poinformować nas o tym drogą mailową. Wtedy sporządzimy poprawki w wycenie.

- **Z jakich produktów korzystacie?**

Odp.: Branża stolarska jest na tyle szeroką dziedziną, że nie da się wypisać wszystkich producentów. Korzystamy wyłącznie z produktów, których jesteśmy pewni. Podczas rozmowy z klientem, zawsze informujemy o produktach, które zostaną wykorzystane w jego meblu.

- **Co jeśli chcę aby np. wykorzystano płyty meblowe produkowane przez mało znaną firmę?**

Odp.: Wtedy niestety będziemy musieli odmówić wykonania zlecenia. Oferujemy tylko i wyłącznie produkty, które zostały przez nas przetestowane. Nie chcemy wykorzystywać produktów, których nie znamy, ponieważ nie będziemy w stanie zagwarantować odpowiedniej jakości.

- **Jak złożyć zamówienie?**

Odp.: Najlepiej telefonicznie lub osobiście w naszym biurze. W tym momencie po ustaleniu wszystkich szczegółów i zaksięgowaniu zaliczki na koncie rozpoczynamy prace.

**Uwaga! Przy niektórych zleceniach zawierających lakierowanie konieczne jest spisanie protokołu zlecenia.**



- **Czym jest protokół zlecenia?**

Odp.: Protokół zlecenia jest dokumentem, w którym zawarte są informacje szczególnie istotne dla wykonania zamówienia. Zawarte są tam informacje tj. kolor farby, skali połysku, rodzaju lakieru itp. Dokument wypisywany jest w dwóch kopiach i podpisany przez usługodawcę jak i zleceniodawcę.

- **Czy jeśli drewno ma sęki to czy jest to podstawa do reklamacji?**

Odp.: Drewno jest materiałem naturalnym posiadającym sęki. Nie są one uznawane jako podstawa do reklamacji. Oczywiście wszystkie chore sęki są odpowiednio usuwane, tak by nie psuć wyglądu mebla.

- **Czy jest możliwość zobaczenia mebla przed dostarczeniem go do mnie?**

Odp.: Oczywiście, jednakże wtedy prosimy o wcześniejszy kontakt telefoniczny.

- **Czy przywieziecie Państwo wykonane meble swoim transportem?**

Odp.: Oczywiście

- **Czy muszę zapewnić Państwu parking?**

Odp.: Jest to trudne pytanie. W większości przypadków nie jest to konieczne, lecz jeśli mieszkają Państwo na osiedlach zamkniętych jest to konieczne.

- **Czy wykonujecie Państwo zlecenie w przypadku, gdy mieszkam w miejscu, gdzie nie ma możliwości zaparkowania dużego samochodu dostawczego?**

Odp.: Tak, lecz wtedy koszt transportu zwiększa się.



- **Czy mogę odebrać swoje meble osobiście?**

Odp.: Oczywiście jest taka możliwość. W takim przypadku koszty transportu są odliczane od ceny ostatecznej.

- **Ile trwa montaż mebli w mieszkaniu?**

Odp.: Nie jest możliwa jednoznaczna odpowiedź na to pytanie. Każde zlecenie jest inne więc trudno udzielić nam rzetelnej informacji. Na niektóre montaży potrzebujemy raptem godziny natomiast w szczególnych przypadkach nawet kilku dni.

- **Jak przygotować pomieszczenie do montażu?**

Odp.: Im mniej rzeczy będzie znajdować się w pomieszczeniu tym lepiej. Obowiązkową czynnością jest zabranie wszelkich rzeczy narażonych na zniszczenie, tj. wazony itp.

- **Co, jeśli nie zostanie przygotowane miejsce do montażu?**

Odp.: Brak przygotowania miejsca, w którym będzie wykonywany montaż może znacząco wydłużyć czas pracy. W szczególnych przypadkach, gdy właściciel firmy uzna, że ze względu na nie przygotowane miejsce pojawia się zagrożenie dla pracowników, mienia itp. ma on prawo odmówić montażu w konkretnym terminie.

- **Jaka jest forma płatności za wykonaną pracę?**

Odp.: Płatność odbywa się gotówką w dniu zakończenia prac.

- **Czy jest możliwość zapłacenia przelewem za wykonaną pracę?**

Odp.: Tak, lecz wymaga to zgody właściciela firmy

- **Co, jeśli mam zastrzeżenia co do wykonanej pracy?**

Odp.: Najlepiej jest je zgłosić w dniu zakończenia prac. W tym momencie mogą być wprowadzone poprawki.



## Ile trwa okres gwarancyjny?

Odp.: Najczęściej wynosi on 2 lata.

- **Jak zgłosić reklamację?**

Odp.: Najlepiej mailowo, gdzie prosimy o dokładne opisanie problemu. Szczególnie pomocne mogą być wykonane zdjęcia.

- **Jaki jest czas na rozpatrzenie reklamacji?**

Odp.: Do 14dni roboczych

- **Jak wygląda procedura w przypadku przyjęcia reklamacji?**

Odp.: Usterka jest naprawiana przez firmę na swój koszt. Termin naprawy usterki ustalany jest zawsze indywidualnie.

- **Kiedy reklamacja zostanie odrzucona?**

Odp.

1. W przypadku gdy uszkodzenie ma charakter mechaniczny
  2. W przypadku gdy doszło do zalania mebla
  3. W przypadku gdy meble nie były stosowane zgodnie z ich przeznaczeniem
  4. W przypadku zniszczenia przez zwierzęta
  5. W przypadku ingerencji w meble przez osoby trzecie
  6. W przypadku przeróbek na własną rękę
- **Czy jeśli jestem stałym klientem mogę liczyć na rabat przy następnym zleceniu?**

Odp.: O naszych stałych klientów dbamy szczególnie. Zawsze udzielany jest rabat.





## **Klienci biznesowi**

**W przypadku klientów biznesowych bardzo prosimy o zadawanie wszelkich pytań drogą mailową. Do każdego zapytania podchodzimy indywidualnie, w związku z tym nie chcemy w dokumencie FAQ zamieszczać informacji, które potem mogły by nie odnaleźć odzwierciedlenia podczas wykonywania prac. W przypadku klientów biznesowych niezbędne będzie sporządzenie umowy, gdzie zostaną zawarte wszystkie szczegóły.**

