

Mila

Piaseczno dn. 01.02.2025r.

Ogólne Warunki Sprzedaży

Szczegółowe warunki składania zamówień, realizacji dostaw i rozpatrywania reklamacji oraz zwrotów

Ogólne warunki sprzedaży stanowią uzupełnienie uregulowań stosunków handlowych pomiędzy Klientami, a MILA S.A. opisanych w dokumentach wyższego rzędu tj. Umowie handlowej i jej załącznikach.

DEFINICJE

DOK - Dział obsługi klienta

WYMIANA INFORMACJI

Wszelką korespondencję, pytania lub uwagi dotyczące realizacji zamówień prosimy kierować do Działu Obsługi Klienta MILA S.A.:

Katarzyna Chalimoniuk- Piotrowska PL, EN
+48 721 386 088
sales2@mila-furniture.com

Agnieszka Marek-Maciejewska PL, DE
+48 880 390 185
agnieszka.marek@MILA.com.pl

Marta Walkowiak – PL, EN, ES
+48 880 390 358
sales3@mila-furniture.com

Karolina Gudzak-Nadolna – PL, EN
+48 880 390 358
sales@mila-furniture.com

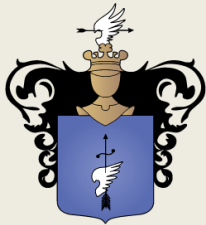
Katarzyna Mołęda PL, EN, FR
+48 882 601 205
ventes@mila-furniture.com

CENTRALA
+ 48 694 233 000

§ 1. SKŁADANIE ZAMÓWIEŃ

1. MILA S.A. sprzedaje swoje produkty, których standardowy asortyment znajduje się w aktualnym cenniku w oparciu o zamówienia potwierdzone do realizacji przez DOK.
2. Zamówienia należy składać w formie pisemnej do odpowiedniego DOK.
 - a) Zamówienia przyjmowane są od poniedziałku do czwartku w godzinach od 8:00 do 16:00, w piątki w godzinach od 8:00 do 15:00
 - b) Złożone zamówienia na asortyment dostępny ze stanu, opłacone po godzinie 10:00 realizowane są od dnia następnego. (Tabela nr 1 str. 3)
3. Każde zamówienie powinno zawierać podane niżej dane, które wymagane są do jego prawidłowej obsługi:
 - a) Data zamówienia i adres dostawy

Mila Italian Style Spółka Akcyjna, 05-500 Piaseczno, ul. Julianowska 59 A,
NIP: PL5213652663, REGON: 146797548, KRS: 0000471118; SĄD REJONOWY DLA M.ST. WARSZAWY W WARSZAWIE, XIV
WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO
www.mila-furniture.com, tel: +48 606 318 297
e-mail: sales@mila-furniture.com, sales2@mila-furniture.com, sales3@mila-furniture.com,



Mila

Piaseczno dn. 01.02.2025r.

Ogólne Warunki Sprzedaży

- b) Dane do faktury z aktualnym numerem NIP
- c) Imię i nazwisko oraz aktualny numer telefonu osoby odpowiedzialnej za odbiór towaru
- d) Wszelki informacje, co do niestandardowych warunków dostaw tj. godziny, ograniczenia logistyczne itp.
- e) W przypadku mebli produkowanych na zamówienie: oznaczenie skaju, płyty meblowej, lakieru lub bejcy, rodzaj podstawy, koloru misy itp.

Brak kompletu powyższych informacji uniemożliwi realizację zamówienia.

- 4. Dokonanie zmian w zamówieniu lub jego anulowanie może nastąpić jedynie przez zgłoszenie w wiadomości e-mail.
 - a) Zmiana w zamówieniu może wiązać się z koniecznością zmiany wcześniej potwierdzonego terminu realizacji
 - b) Zmiany / anulacja zamówienia w przypadku towarów przygotowywanych na zamówienie musi być zatwierdzona przez DOK
 - c) Zamawiający w przypadku zmiany / anulacji zamówienia w trakcie ponosi koszty poniesione przez Sprzedającego (zużytych do produkcji materiałów, kosztów wykonania)
- 5. MILA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za błędy Zamawiającego w zamówieniach. Wszystkie dodatkowe koszty powstałe z tego tytułu ponosi Zamawiający.
- 6. MILA S.A. zastrzega sobie prawo odmowy realizacji zamówienia w przypadku: przekroczenia limitu kredytowego, przeterminowanych należności, nieuiszczenie zadatku na poczet zamówienia we wskazanym terminie lub braku danych opisanych w §1 pkt 3.

§2. REALIZACJA DOSTAW

- 1. MILA S.A. organizuje dostawy zamówionych produktów w jak najkrótszym możliwym terminie.
- 2. MILA S.A. zapewnia dowóz odpłatnie do siedziby hurtowni lub pod wskazany adres na terenie Polski.
- 3. MILA S.A. nie świadczy usługi wnoszenia mebli.
- 4. MILA S.A. dąży do realizacji dostaw zgodnie z podanymi terminami, jeżeli nie wystąpią okoliczności niezależne od MILA S.A. jak np. ciężkie warunki pogodowe, utrudnienia w ruchu drogowym itp.

Mila Italian Style Spółka Akcyjna, 05-500 Piaseczno, ul. Julianowska 59 A,
NIP: PL5213652663, REGON: 146797548, KRS: 0000471118; SĄD REJONOWY DLA M.ST. WARSZAWY W WARSZAWIE, XIV
WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO
www.mila-furniture.com, tel: +48 606 318 297
e-mail: sales@mila-furniture.com, sales2@mila-furniture.com, sales3@mila-furniture.com,



Mila

Piaseczno dn. 01.02.2025r.

Ogólne Warunki Sprzedaży

5. W przypadkach nadzwyczajnych, takich jak działanie siły wyższej, awarii linii produkcyjnej czy innych urządzeń umożliwiających prawidłowe funkcjonowanie zakładu lub, gdy ilości zamówień przekraczają zdolności produkcyjne lub logistyczne MILA S.A., tryb i zasady realizacji zamówień będą ustalane indywidualnie.
6. Dostawy organizowane przez MILA S.A. będą realizowane tylko w przypadku, gdy do miejsca rozładunku jest możliwy dojazd środkami transportu zapewnionymi przez MILA S.A. Przewoźnik ma prawo odmówić dojazdu do miejsca rozładunku w przypadku zaistnienia zagrożenia uszkodzenia pojazdu albo wyrządzenia szkody.
7. Kupujący nie może odmówić rozładunku zamówionego towaru i jest zobowiązany do złożenia podpisu potwierdzającego jego otrzymanie. Zastrzeżenia powinny być odnotowane na dokumencie przewozowym i potwierdzone podpisem przewoźnika.
8. W przypadku dostarczenia towaru kurierem, gdy dostrzeżono uszkodzenia mechaniczne opakowania, uszkodzenia mechaniczne towaru powstałe podczas transportu lub brak towaru w przesyłce bądź opakowaniu, Kupujący powinien w obecności kuriera sporządzić protokół uszkodzenia (dostępny u dostawcy usługi transportowej) podpisany przez obie strony. Jeżeli spisanie protokołu szkody nie było możliwe w chwili doręczenia paczki należy wezwać kuriera ponownie w celu spisania protokołu szkody lub zgłosić zaistniałą sytuację do DOK MILA S.A. niezwłocznie po dostawie.
9. Zamawiający pokrywa koszty dostawy zgodnie z tabelą nr 1. koszty dostawy MILA S.A.

§3. SERWISY LOGISTYCZNE MILA S.A.

Tabela nr 1. Koszty dostawy MILA S.A

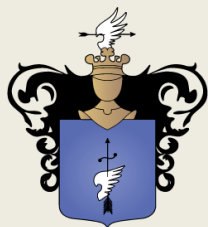
Asortyment	Cena netto	Szacowany czas dostawy od momentu wysyłki*
Paczka do 30 kg	35,00 zł	24 godz.
Fotel fryzjerski 1 szt.	70,00 zł	48 godz.
Fotel fryzjerski 2-6 szt.	140,00 zł	48 godz.
Paleta do 200 kg	140,00 zł	48 godz.

* Podany czas do celów orientacyjnych. MILA S.A. nie świadczy usługi „gwarantowany czas dostawy”.

Odbiór własny

1. Odbiór własny produktów jest możliwy po potwierdzeniu dostępności przez DOK.

Mila Italian Style Spółka Akcyjna, 05-500 Piaseczno, ul. Julianowska 59 A,
NIP: PL5213652663, REGON: 146797548, KRS: 0000471118; SĄD REJONOWY DLA M.ST. WARSZAWY W WARSZAWIE, XIV
WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO
www.mila-furniture.com, tel: +48 606 318 297
e-mail: sales@mila-furniture.com, sales2@mila-furniture.com, sales3@mila-furniture.com,



Mila

Ogólne Warunki Sprzedaży

2. Odbiór własny jest możliwy w siedzibie firmy pod adresem Julianowska 59A, 05-090 Piaseczno. Termin odbioru potwierdza DOK.
3. Odbiory własne odbywają się od poniedziałku do piątku w godzinach od 8: 00 do 15:00.
4. Wydawanie towarów podmiotom innym niż zamawiający jest możliwe po okazaniu upoważnienia zatwierdzonego przez zamawiającego.

§4. USŁUGI DODATKOWE

Tabela nr 2. Usługi dodatkowe MILA S.A.

Rodzaj usługi	Cena usługi netto
Przechowywanie towaru powyżej 30 dni	150 zł / każdy rozpoczęty miesiąc / miejsce paletowe
Usługa przetapicerowania*	wg. wyceny
Naprawa pogwarancyjna	wg. wyceny
Dojazd serwisanta**	4 zł/ km netto
Opłata za wezwanie serwisanta w przypadku nieuzasadnionej reklamacji	300,00 zł netto

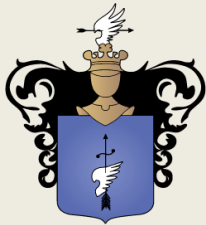
* MILA S.A. świadczy usługę przetapicerowania wyłącznie mebli z oferty. Nie ma możliwości przetapicerowania mebli z wylewką poliuretanową.

** Dojazd liczony w kółku tj. kilometry liczone są pomiędzy lokalizacją serwisanta a klienta uwzględniając powrót.

§5. REKLAMACJE

1. Użytkownik składa reklamację niezwłocznie po jej wystąpieniu w jednostce handlowej, w której nabył produkt. W przypadku likwidacji jednostki handlowej w trakcie okresu gwarancyjnego zgłoszenia przyjmuje MILA S.A.
2. Dział Obsługi Klienta niezwłocznie potwierdzi przyjęcie reklamacji do rozpatrzenia, po czym w terminie do 14 dni powiadomi o wyniku i sposobie jej rozpatrzenia jednostkę zgłaszającą reklamację.
3. Więcej informacji na temat reklamacji zawiera Procedura Reklamacji – Załącznik nr. 1 (dostępny na stronie: www.mila-furniture.com)
4. Szczegółowe informacje dotyczące reklamacji jakościowych zawierają Warunki Gwarancji – Załącznik nr 2. (dostępny na stronie: www.mila-furniture.com)

Mila Italian Style Spółka Akcyjna, 05-500 Piaseczno, ul. Julianowska 59 A,
NIP: PL5213652663, REGON: 146797548, KRS: 0000471118; SĄD REJONOWY DLA M.ST. WARSZAWY W WARSZAWIE, XIV
WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO
www.mila-furniture.com, tel: +48 606 318 297
e-mail: sales@mila-furniture.com, sales2@mila-furniture.com, sales3@mila-furniture.com,



Mila

Piaseczno dn. 01.02.2025r.

Ogólne Warunki Sprzedaży

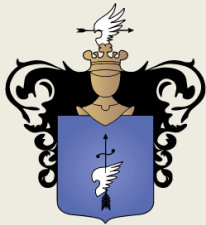
Reklamacje dostaw

1. Reklamacje dostaw dotyczą wszelkich nieprawidłowości związanych z dostawą towarów, a w szczególności: niezgodnością z potwierdzonym zamówieniem, stanem opakowań, błędnie wystawioną fakturą itp.
2. MILA S.A. będzie każdorazowo badała przyczynę ewentualnej reklamacji czyniąc starania o wyeliminowanie jej źródła, a w przypadku wątpliwości działała zawsze w interesie Zamawiającego.
3. Zamawiający zgodnie z §2.8 oraz §2.9 ma obowiązek potwierdzenia odbioru przesyłki oraz starannego sprawdzenia jej stanu niezwłocznie po jej otrzymaniu w obecności kuriera. Wszelkie ubytki lub uszkodzenia towaru muszą być stwierdzone protokołarnie i odnotowane na dokumencie przewozowym w dniu dostawy.
4. MILA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za zaginione bądź uszkodzone produkty dostarczone Klientowi, jeśli fakt zaginięcia bądź uszkodzenia produktu nie zostanie zgłoszony MILA S.A. w formie pisemnej wraz z podpisem Przewoźnika w dniu odbioru dostawy.
5. MILA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikające z uszkodzenia w trakcie rozładunku, ze złego sposobu składowania, nieprawidłowego sposobu transportowania u Odbiorcy oraz innych zdarzeń mogących mieć negatywny wpływ na dostarczony towar.

Reklamacje jakościowe

1. Reklamacje jakościowe dotyczą wszelkich wątpliwości związanych z parametrami jakościowymi dostarczonych produktów.
2. Szczegółowe informacje dotyczące reklamacji jakościowych zawierają Warunki Gwarancji – Załącznik nr 2. (dostępny na stronie: www.mila-furniture.com)
3. Reklamacje należy zgłosić pisemnie lub w wiadomości e-mail wypełniając, dołączając dokument zakupu (paragon, faktura VAT) oraz kartę gwarancyjną, jeżeli była wystawiona.
4. Dział Obsługi Klienta poinformuje Odbiorcę o trybie i sposobie rozpatrzenia reklamacji jakościowej. Reklamacje będą rozpatrywane w możliwie najkrótszym terminie.
5. MILA S.A. nie ponosi odpowiedzialności za wady lub koszty powstałe wskutek zastosowania produktu niezgodnie z warunkami jego użytkowania.
6. Koszty dostarczenia produktu reklamowanego do serwisu ponosi Reklamujący. MILA S.A. nie przyjmuje przesyłek za pobraniem. W przypadku towarów o dużych gabarytach, których sposób

Mila Italian Style Spółka Akcyjna, 05-500 Piaseczno, ul. Julianowska 59 A,
NIP: PL5213652663, REGON: 146797548, KRS: 0000471118; SĄD REJONOWY DLA M.ST. WARSZAWY W WARSZAWIE, XIV
WYDZIAŁ GOSPODARCZY KRAJOWEGO REJESTRU SĄDOWEGO
www.mila-furniture.com, tel: +48 606 318 297
e-mail: sales@mila-furniture.com, sales2@mila-furniture.com, sales3@mila-furniture.com,



Mila

Ogólne Warunki Sprzedaży

dostarczenia do serwisu jest utrudniony, MILA S.A indywidualnie ustala ich ewentualny sposób dostarczenia i naprawy.

7. Kupujący jest zobowiązany zachować opakowania na okres gwarancji.
8. Jeżeli reklamacja okaże się nieuzasadniona, zostanie naliczona opłata za wezwanie serwisanta. Dodatkowo klient zostanie obciążony kosztem dojazdu serwisanta oraz opłatą za ekspertyzę.

§6. ZWROTY

1. Kupujący nie ma możliwości zwrotu mebli wykonanych na zamówienie.
2. Kupujący ma prawo zwrotu zakupionego towaru z oferty magazynowej w terminie 14 dni kalendarzowych od daty zakupu.
3. Koszty transportu zwracanego towaru pokrywa Kupujący.
4. Zwracany towar musi być w stanie nienaruszonym, nie noszącym śladów użytkowania. MILA S.A. zastrzega sobie prawo odmowy przyjęcia zwrotu towaru w sytuacji, w której towar będzie nosił ślady użytkowania.
5. Zwracany towar musi być w oryginalnych opakowaniach, brak oryginalnych opakowań może być podstawą do odmowy przyjęcia zwrotu.
6. Kupujący ma obowiązek poinformowania opiekuna handlowego o zwrocie poprzez wiadomość e-mail, załączając dokument zakupu (paragon, fakturę VAT) oraz dokumentację fotograficzną stanu zwracanych towarów.
7. Zwrot środków po zwrocie produktu/towaru na magazyn i ocenie stanu zwrotu nastąpi w terminie 14 dni kalendarzowych od momentu otrzymania towaru z powrotem.