

Termeni și condiții

1. Condiții generale

Termenii și condițiile următoare se aplică tuturor comenzilor plasate de client (denumit în continuare „dumneavoastră”) către societatea TRUSTHEAD SERVICES SRL, (denumită în continuare „LESNA”, „nouă ” sau „noi”), pe site-ul lesna.ro, pe versiunea pentru mobil a site-ului sau prin telefon (toate fiind denumite „lesna.ro”).

Prin utilizarea lesna.ro și/sau prin plasarea unei comenzi, vă obligați să respectați termenii și condițiile specificate mai jos („Termenii”). Înainte de plasarea unei comenzi, vă rugăm să vă asigurați că ați citit și înțeles Termenii.

Doar persoanele fizice cu vârsta minimă de peste 18 ani împliniți, care nu se află sub tutelă, nu activează ca persoane juridice și care au adresa de livrare în România (excluzând companiile de redirecționare a coletelor) pot plasa o comandă.

Includerea oricăror produse sau servicii pe lesna.ro la un moment dat nu implică sau garantează faptul că aceste produse sau servicii vor fi disponibile în orice moment. Ne rezervăm dreptul de a înceta în orice moment comercializarea unui produs.

Ne rezervăm dreptul de a modifica din când în când acești Termeni fără a vă notifica în prealabil. Comenzii dumneavoastră i se vor aplica Termenii specificați pe lesna.ro la momentul plasării comenzii.

LESNA dorește să ofere cea mai bună experiență online. În acest scop, trebuie să ne asigurăm că serviciile noastre funcționează ireproșabil. Înțelegeți și consimțiți (i) să nu postați, să nu redistribuiți, să nu încărcați și nici să promovați orice comunicări sau conținut care ar putea aduce prejudicii sau care ar putea avea o influență negativă asupra companiei, produselor sau serviciilor noastre; (ii) să nu acționați de așa manieră ori să utilizați vreun dispozitiv care ar restricționa, împiedica, incomoda sau nu ar permite oricărui alt utilizator să utilizeze ori să beneficieze de site-ul lesna.ro sau care ar afecta siguranța site-ului sau (iii) să nu folosiți niciun dispozitiv sau tentativă de a utiliza vreun motor, software, instrument, agent, script sau alt dispozitiv sau mecanism (care include dar nu se limitează la păianjeni, boți, roboți de indexare, avataruri sau agenți inteligenți) pentru a naviga sau a căuta pe site ori pentru a copia conținut de pe site. Ne rezervăm dreptul de a bloca imediat accesul la site și de a închide contul oricărui utilizator care încalcă această prevedere sau orice altă prevedere specificată în acești termeni și condiții.

2. Prețurile și taxele de livrare

Prețurile afișate pe lesna.ro includ taxa pe valoarea adăugată prevăzută de lege, dar nu includ o taxă de livrare.

Taxa de livrare pentru fiecare comandă va fi indicată clar în timpul procesului de finalizare a comenzii. În cazul în care nu vă putem livra integral comanda și trebuie să efectuăm mai mult de

o livrare, nu veți suporta o taxă suplimentară pentru livrările ulterioare. Pot exista situații în care transportul să fie GRTATUIT, acesta fiind inclus în una din campaniile de promovare pe lesna.ro.

3. Plasarea comenzii/încheierea contractului

Opțiunile disponibile de plasare a comenzii sunt prin intermediul lesna.ro sau prin telefon. Imediat după plasarea comenzii, dacă ne-ați furnizat adresa dumneavoastră de e-mail, veți primi un e-mail de confirmare. În cazul în care, dintr-un anumit motiv, nu vă putem procesa comanda, vă vom anunța în cel mai scurt timp. În cazul în care am primit deja plata pentru comanda dumneavoastră, vom încerca să vă rambursăm suma respectivă utilizând aceeași metodă ca cea folosită pentru efectuarea plății. În cazul în care, dintr-un anumit motiv, sunt necesare alte aranjamente, vă vom comunica acest lucru și vă vom solicita să contactați Serviciul relații cu clienții LESNA care va efectua rambursarea sumei.

4. Livrare

LESNA depune toate eforturile necesare cu privire la acceptarea și procesarea comenzilor și va încerca să livreze comanda dumneavoastră la o adresă de domiciliu sau la altă adresă din România, conform opțiunii de livrare selectate de dumneavoastră.

LESNA va încerca să depună diligențe pentru expedierea comenzilor în cel mai scurt timp cu putință și în ordinea în care acestea au fost plasate. Dorința noastră este să livrăm comanda în termen de 2 până la 4 zile lucrătoare din momentul procesării sale. Deși intenția noastră este să efectuăm livrarea în intervalul comunicat, va aducem la cunoștință că livrarea ar putea dura mai mult din cauza unor evenimente independente de voința noastră, dar nu mai mult de 30 de zile calendaristice de la data confirmării comenzii. În cazul în care termenul de livrare depășește 30 de zile, puteți anula comanda.

Înainte de plasarea comenzii, veți fi informat/ă cu privire la termenul de livrare estimat. Imediat după plasarea comenzii, dacă ne-ați furnizat adresa dumneavoastră de e-mail, veți primi un e-mail de confirmare care conține termenul de livrare estimat.

În cazul în care comanda dumneavoastră nu ajunge până la data programată, vă rugăm să contactați Serviciul relații cu clienții.

5. Anularea comenzii

Puteți anula comanda returnând produsele într-un termen de 30 de zile de la primirea acestora. Dacă ați plătit pentru aceste articole, vi se va rambursa o sumă care va include taxele de livrare standard ale LESNA și care va include taxa de retur, în cazul în care a fost generată o astfel de taxă. În cazul în care alegeți să păstrați anumite articole și să anulați doar parțial comanda, taxa de livrare nu va fi rambursată.

Dacă doriți să anulați sau să returnați comanda, vă rugăm să ne contactați și apoi să ne returnați articolele (articolele) în conformitate cu prevederile secțiunii 6 (Returnări) de mai jos în cele 28 de zile specificate. Noi vom încerca să efectuăm rambursarea utilizând aceeași metodă folosită pentru efectuarea plății (sau, în cazul în care articolele nu au fost achitate încă, vom reflecta

returul articolelor în soldul contului dumneavoastră) în cel mai scurt timp cu putință, cel mai târziu în termen de 14 zile de la primirea notificării dumneavoastră de anulare, cu condiția ca noi să fi primit articolele sau dovada că le-ați returnat. Poate fi utilizată o altă metodă de plată pentru rambursare cu condiția ca dumneavoastră să fiți de acord cu această modificare; acest lucru nu va genera cheltuieli suplimentare.

Dacă articolul pe care l-ați primit prezintă defecte, vă rugăm să notificați imediat LESNA și să returnați articolul conform secțiunii 6 (Returnări) de mai jos. Pentru orice produse considerate defecte, LESNA va efectua o rambursare integrală. Prevederile specificate aici nu limitează niciun drept aplicabil prevăzut de lege.

6. Returnări

LESNA garantează o rambursare integrală conform secțiunii 5 (Anularea comenzii) cu condiția ca toate articolele să fie returnate în aceeași stare în care erau la primire. Acest lucru înseamnă că articolele nu trebuie să fi fost deteriorate, murdărite, spălate, modificate sau purtate (cu excepția probării lor) și că orice etichete ale articolului sau coletului trebuie să fie intacte.

7. Metode de plată

Cardul de credit sau de debit

Puteți introduce detaliile plății la momentul plasării comenzii utilizând un card valabil de credit sau de debit (VISA, Maestro sau Mastercard). Suma aferentă va fi imediat blocată pe cardul dumneavoastră, dar nu va fi debitată până la expedierea bunurilor. LESNA își rezervă dreptul de a verifica valabilitatea cardului de credit sau de debit, solvabilitatea în raport cu valoarea comenzii și dacă datele privind adresa cumpărătorului sunt corecte. În funcție de rezultatul acestor verificări, putem refuza anumite comenzi. Vă rugăm să rețineți că orice comision bancar va fi suportat de dumneavoastră.

Numerar la livrare

Puteți alege să plătiți în numerar la livrare atunci când primiți bunurile, fără alte cheltuieli suplimentare.

8. Răspunderea noastră

Nimic din acești Termeni nu va exclude sau limita răspunderea LESNA cu privire la orice aspect pentru care ar fi ilegal să ne limităm sau să ne excludem răspunderea.

LESNA acceptă răspunderea pentru deces sau leziune corporală provocate de neglijența noastră sau de cea a angajaților sau reprezentanților noștri. Nu intenționăm să excludem răspunderea pentru declarațiile false făcute de noi sau de angajații sau reprezentanții noștri. În eventualitatea

încălcării acestor Termeni, vom fi răspunzători doar pentru pierderile care sunt o consecință previzibilă în mod rezonabil a acestei încălcări.

LESNA nu este răspunzătoare pentru pierderile indirecte care sunt un efect secundar al pierderii sau pagubei principale, de exemplu pierderea profiturilor sau pierderea oportunității, sau pentru imposibilitatea de a livra bunurile sau de a ne îndeplini oricare dintre obligațiile care ne revin conform acestor Termeni în cazul în care această imposibilitate este cauzată de un eveniment asupra căruia nu deținem niciun control, care include dar nu se limitează la: incendiu, inundație, furtună, rășcoală, dezordine civilă, război, accident nuclear și activitate teroristă.

Răspunderea noastră maximă față de dumneavoastră pentru orice pierdere sau pagubă care se produce în legătură cu comanda dumneavoastră pe lesna.ro va fi limitată la prețul total al comenzii dumneavoastră.

Dacă aveți o problemă cu un produs pe care l-ați achiziționat de la LESNA online și nu ați putut rezolva reclamația cu LESNA, atunci puteți depune reclamația pe platforma UE de soluționare online a litigiilor („platforma SOL”).

Platforma SOL le oferă consumatorilor și comercianților din UE posibilitatea de a încerca să obțină o soluționare alternativă a reclamațiilor legate de cumpărăturile efectuate online. Acest punct unic de contact este conceput ca un site web interactiv și ușor de utilizat, disponibil în toate limbile oficiale ale UE și gratuit. Prin utilizarea platformei SOL, consumatorul și comerciantul pot găsi o entitate de soluționare a litigiilor și apoi pot parcurge procedura de găsimă a unei soluții pentru reclamația consumatorului. Platforma SOL este disponibilă aici: <http://ec.europa.eu/odr>.

9. Culori și măsurători

Depunem toate eforturile posibile pentru a afișa corect caracteristicile produselor noastre, inclusiv compoziția și culorile. Culoarea pe care o vedeți va depinde de sistemul dumneavoastră informatic, iar noi nu putem garanta faptul că PC-ul dumneavoastră va afișa corect aceste culori. Măsurătorile unui articol textil oferite pe lesna.ro sunt doar valori aproximative pentru te ajuta să înțelegi mai bine modelul sau croiala unui anumit articol de îmbrăcăminte. Acestea nu sunt o garanție privind măsurătorile efective ale articolului care îți va fi livrat. Pot exista diferențe de câțiva centimetri în plus sau în minus la măsurătorile finale ale unui articol în funcție de materialul folosit pentru a-l produce.

10. Garanție

În cazul în care bunurile pe care le-ați achiziționat prezintă defecte, LESNA respectă toate reglementările prevăzute de lege privind garanția. În cazul în care aveți o reclamație cu privire la defecte evidente privind materialul sau la cele legate de fabricație a bunurilor pe care le-am furnizat, inclusiv cu privire la pagube suferite în timpul transportului, vă rugăm să ne comunicați acest lucru prin returnarea imediată a bunurilor.

11. Cesiune

LESNA își rezervă dreptul de a cesiona sau de a transfera către terți angajamentul pentru orice cerere/cereri de plată născute în legătură cu livrarea bunurilor.

12. Rezilierea unor termeni

În cazul în care o parte a acestor Termeni este interzisă sau considerată fără efect de orice instanță sau organism de reglementare, ceilalți Termeni vor continua să se aplice.

13. Drepturi de proprietate

Toate drepturile de proprietate intelectuală, cum ar fi mărcile și drepturile de autor de pe lesna.ro, revin companiei TRUSTHEAD SERVICES SRL, filialelor sau licențiatorilor săi. Orice utilizare a site-ului lesna.ro sau a conținutului său, inclusiv copierea sau stocarea integrală sau parțială a conținutului, în alt scop decât pentru uzul dumneavoastră personal și necomercial, este interzisă fără permisiunea LESNA.

14. Informații despre companie

Denumirea companiei: TRUSTHEAD SERVICES SRL

Adresa Sediului Social: Deva, str. Cuza Voda, bl. D4B, ap. 1, județ Hunedoara,

Cod unic de înregistrare: RO36403179

Nr. Reg. Comertului: J20/1004/2018

Telefon: +0742379860

SERVICIUL RELATȚII CU CLIENȚII:

- E-mail contact@lesna.ro
- Telefon- 0754273002