

---

## Termeni și condiții

Salut și bine ai venit la Trua! Îți mulțumim că ai ales să citești această rubrică și te rugăm ca, în cazul în care dorești relații suplimentare despre aspectele descrise aici, să iei legătura cu noi telefonic, la numărul [+40 757 786 517](tel:+40757786517) sau prin e-mail, la adresa [salut.trua@gmail.com](mailto:salut.trua@gmail.com)

Utilizarea site-ului <https://trua.ro/> se supune prezențelor termenilor și condițiilor, acceptarea acestora fiind necesară și implicită atât pentru vizualizarea produselor și a informațiilor publicate, cât și pentru solicitarea de detalii și plasarea de comenzi. Termenii și condițiile de mai jos au valoare contractuală. Pentru utilizarea în cele mai bune condiții a site-ului nostru recomandăm citirea completă a acestui document.

Nu ne asumăm responsabilitatea pentru solicitările și / sau comenzile făcute în necunoștință de cauză, fără citirea acestei rubrici.

### DATE DE IDENTIFICARE

Site-ul <https://trua.ro/> este, prin contract, în administrarea **Trua Transylvania SRL**, cu sediul în Sibiu, jud. Sibiu, identificată cu CUI 44109337, înregistrată la Oficiul pentru Registrul Comerțului de pe lângă Tribunalul Sibiu, cu nr. de înmatriculare J32/757/2021.

În cazul în care această informație e de interes, momentan nu suntem plătitori de TVA.

### DEFINIȚII

**Conținut** – toate informațiile de pe site-ul [trua.ro](https://trua.ro/): texte, imagini, elemente grafice, scripturi și oricare alte date, protejate de Legea pentru Protecția Drepturilor de Autor, nr. 8/1996

**Client (beneficiar, cumpărător)** – oricare persoană fizică sau juridică ce emite o comandă prin intermediul canalelor agreate acestui scop și care onorează integral această comandă

**Producător (furnizor, vânzător)** – Trua Transylvania S.R.L., cu datele de identificare înscrise mai sus

**Trua** – Trua Transylvania S.R.L., cu datele de identificare înscrise mai sus

**Prodot** – orice obiect, realizat la comandă, după specificațiile clientului, sau disponibil în stoc, care urmează a fi furnizat de către producător clientului, sau care face obiectul unor discuții informative între aceste părți

**Serviciu / lucrare** – orice operațiune sau ansamblu de operațiuni întreprinse de către producător, care duce la transformarea, repararea sau realizarea produselor comandate de către client

**Comandă** – un document pe suport fizic (suport hârtie) sau electronic (comandă prin intermediul e-mail-ului, mesaj pe pagina de Facebook) ce intervine ca formă de comunicare între producător și client, prin care producătorul este de acord să livreze produsele / serviciile solicitate și clientul este de acord să primească aceste produse / servicii și să facă plata acestora, în condițiile stabilite de comun acord

**Comandă fermă** – acord final de colaborare între producător și client, stabilit după confirmarea comenzii și / sau semnarea contractului, în condițiile stabilite de comun acord

**Contract** – orice comandă solicitată și acceptată din punct de vedere a termenilor și condițiilor de către client, confirmată de către producător în condițiile stabilite, stipulate amănunțit în documentul redactat în acest scop

**Constatare (în teren)** – stabilirea situației de fapt, prin deplasarea la fața locului, pentru realizarea unei lucrări, împreună cu preluarea unor măsurători necesare pentru ofertare și / sau proiectare

**Fortă majoră** – împrejurare de fapt, imprevizibilă și de neînlăturat, care împiedică în mod efectiv și fără nicio culpă din partea producătorului, executarea obligației contractuale a acestuia.

**Caz fortuit** – eveniment ce nu poate fi prevăzut, nu poate fi împiedicat și nici evitat, de natură externă sau internă

**Litigiu** – eveniment conflictual sau neînțelegere între părți, ce poate forma obiectul unui proces sau al unui arbitraj

**Garanție** – orice angajament asumat de către producător față de client, fără solicitarea unor costuri suplimentare, de a repara, înlocui sau restitui prețul plătit de către client (în funcție de situație, după cum este stipulat în contract / formularul de comandă), în cazul în care produsul nu corespunde condițiilor enunțate în declarațiile referitoare la garanție sau în publicitatea aferentă.

**Reparare** – în caz de lipsă de conformitate, aducerea unui produs la conformitate cu contractul / formularul de comandă aferente

**Viciu ascuns** – deficiența calitativă a unui produs livrat sau a unui serviciu prestat, care nu a fost cunoscută și nici nu putea fi cunoscută de către client prin mijloacele obișnuite de verificare

**Durata medie de utilizare a unui produs** – intervalul de timp în cadrul căruia produsele de folosință îndelungată trebuie să își mențină caracteristicile funcționale, sub rezerva respectării condițiilor de transport, manipulare, depozitare și exploatare; fie este stabilită în documente tehnice normative, fie este declarată de către producător ori este convenită între părți

## **CONȚINUT SITE**

Conținutul site-ului trua.ro este în întregime proprietatea Trua Transylvania SRL. Folosirea fără acord a oricăror elemente ale acestui site se pedepsește conform legislației în vigoare. Este permisă utilizarea site-ului trua.ro doar în limitele menționate în termeni și condiții.

Imaginile prezentate pe acest site sunt cu titlu informativ, fiind, de asemenea, proprietatea Trua Transylvania SRL. Este interzisă utilizarea lor fără acordul nostru, în oricare alte scopuri diferite de acela de informare proprie de pe acest site.

---

Site-ul trua.ro conține link-uri către paginile din diverse rețele sociale unde Trua Transylvania SRL și / sau administratorii acesteia au conturi sau pagini publicate: Facebook, LinkedIn, YouTube, Instagram, Twitter etc. Citirea și acordul asupra termenilor și condițiilor, precum și asupra politicilor de confidențialitate practicate de aceste rețele cad strict în responsabilitatea utilizatorilor.

Site-ul trua.ro conține și link-uri către alte site-uri și/sau pagini de Facebook sau alte rețele sociale, furnizate de bună voie și cu acord, de către colaboratorii și / sau clienții noștri. Forma de organizare, termenii și condițiile, politica de confidențialitate, precum și oricare alte informații menționate pe aceste site-uri/pagini de Facebook sau alte rețele sociale, sunt strict responsabilitatea proprietarilor/apartinătorilor acestora.

## **INFORMAȚII DE COMANDĂ**

### **Modalități de comandă**

Poți solicita produse sau servicii TRUA pe mai multe canale:

- telefonic sau prin Whatsapp, la numărul afișat în secțiunea contact
- prin mesaj scris pe adresa de e-mail indicată în secțiunea contact
- prin mesaj scris pe pagina de Facebook sau pe paginile celorlalte rețele sociale utilizate de către Trua

Deoarece, după cum ști deja, timpul petrecut în familie și alături de cei dragi este cel mai important, te rugăm frumos să ne contactezi telefonic doar în intervalul programului afișat. Mesaj pe mail sau pe Facebook sau prin alte rețele ne poți trimite când dorești, doar că îți vom răspunde tot în intervalul orar publicat.

Detaliile efective de comandă le preluăm doar telefonic, astfel te rugăm ca, dacă alegi una dintre variantele de solicitare prin mesaj scris, să lași în mesaj și un număr de telefon de contact. Astfel putem discuta mult mai ușor despre produsul sau serviciul solicitat și implicit, putem înțelege cât mai bine posibil ceea ce îți dorești cu adevărat; și mai repede – deoarece știm cât de important e timpul tău, și timpul nostru...

În cazul în care, în termen de 48 de ore (zile lucrătoare) nu primești niciun răspuns la solicitarea ta scrisă, te rugăm să ne suni la numărul afișat, deoarece în cel mai probabil caz, undeva a intervenit o eroare.

### **Procedură de comandă**

E simplu să colaborezi cu Trua:

- ne suni și ne detaliezi dorința ta, cu câteva măsurători ușor de realizat, pentru o idee cât mai bună despre ceea ce se dorește (pentru unele lucrări e și mai facil, deoarece avem deja formulare simple și intuitive de preluare a acestor informații)
- îți calculăm un cost estimativ în funcțiile de detaliile oferite
- dacă oferta estimată îți este convenabilă, venim la adresa lucrării și facem constatarea și măsurătorile necesare

- recalculăm costul lucrării, ca să fie totul cât mai exact (în principiu variațiile de preț, în cazul în care caracteristicile se mențin, sunt de cca.  $\pm 10\%$  față de costul estimat)
- redactăm contractul și documentele necesare pentru lucrare
- ne apucăm efectiv de treabă.

Pentru realizarea scărilor de structură, procedura e ceva mai complexă, deoarece costul nu poate fi estimat fără o pre-proiectare prealabilă, care se realizează externalizat. Realizarea acesteia, în colaborare cu firme partenere cu experiență și calificări în acest domeniu, vine și cu o simulare computerizată, cu vizualizare 3D, care urmează a-ți fi puse la dispoziție. Însă acest serviciu, prin însăși natura lui, poate fi realizat doar contra-cost. Mai multe detalii despre asta găsești puțin mai jos.

### **Preluare informații și ofertare estimativă**

Solicitările le preluăm prin toate canalele menționate mai sus, însă informațiile necesare pentru realizarea unei oferte, fie ea și estimativă, le preluăm doar telefonic sau, acolo unde acest lucru este posibil, prin intermediul formularelor noastre de solicitare (sunt practic formulare Google, interactive și ușor de completat).

În ambele cazuri este nevoie de anumite dimensiuni dorite / măsurători din teren, însă acestea sunt ușor de realizat, cu atât mai mult cu cât, în această etapă, nu este neapărat nevoie ca acestea să fie foarte exacte.

Ofertele estimative se primesc în general în termen de cca. 48 ore (zile lucrătoare) de la furnizarea informațiilor. Pentru lucrări mai complexe sau în alte cazuri speciale, e posibil să dureze puțin mai mult, însă vei fi anunțat de acest lucru în cazul în care termenul se prelungește.

Oferta de preț, în cazul în care nu este specificat altfel în conținutul ei, are o valabilitate de 30 de zile calendaristice pentru partea de manoperă, restul (în principiu este vorba de costurile materiei prime, care pot varia) se recalculează în deviz înainte de semnarea contractului.

Termenul de livrare sau finalizare al lucrării discutate însă, din motive evidente, nu poate avea aceeași valabilitate. Astfel, pentru orice solicitare nefinalizată ca și comandă fermă în termen de maxim 7 zile calendaristice, termenul de livrare sau finalizare va fi rediscutat.

Un caz special, unde nu putem oferta, nici măcar estimativ, după detalii furnizate telefonic sau prin formulare, este realizarea scărilor pe structură din lemn. În acest caz, pentru un calcul de preț este nevoie de o pre-proiectare specializată externalizată, care se realizează contra-cost și despre care am detaliat informațiile puțin mai jos. Însă chiar și aici, deoarece înțelegem importanța finanțelor clienților noștri, putem oferi totuși ordine de mărime grosiere – prețuri de referință, de la care, cel mai probabil, va începe costul lucrării în cauză. Aceste prețuri de referință sunt bazate pe lucrări deja executate de către noi, cu caracteristici presupuse a fi similare cu ceea ce se dorește a fi realizat.

Se pot solicita GRATUIT un număr de maxim 3 oferte de preț consecutive din partea aceluiași beneficiar, în situația în care niciuna dintre acestea nu este acceptată. Astfel, ulterior emiterii acestora, dacă se dorește ori calcularea unei alte variante pentru un proiect deja ofertat, ori

suplimentarea unei variante pentru un proiect deja oferat, ori calculul unui alt proiect, cu totul diferit, ori altă variantă de calcul, acest lucru se poate realiza doar contra-cost.

### **Constatare în teren și pre-proiectare**

Pentru calculul unui preț exact este necesară stabilirea corectă și exactă a tuturor detaliilor de comandă. În majoritatea cazurilor, acest lucru implică o constatare în teren, ce presupune deplasarea la locația lucrării și efectuarea de măsurători specifice. Această constatare se realizează contra-cost, însă pentru clienții Trua (persoane cu contract semnat cu Trua, onorat integral) este practic gratuită, în sensul în care costul acesteia se rambursează integral, prin factura finală a lucrării contractate. Ne rezervăm dreptul de a oferi constatarea gratuită, ca beneficiu, și în anumite alte cazuri în care considerăm că situația impune acest lucru, sau ca beneficiu pentru clienți cu care am colaborat deja în alte rânduri, etc.

Deși în mod normal comunicăm prețurile estimative doar pentru a furniza o idee despre ordinul de mărime al prețului produsului / serviciului solicitat, iar acestea pot varia în orice fel (în plus sau în minus, după caz) și cu orice valoare față de prețul real, calculat după constatare, din practică, diferențele între estimările realizate grosier și calculul exact de preț realizat după constatarea în teren, sunt în general de cca.  $\pm 10\%$ , în cazul în care caracteristicile discutate pentru lucrare nu se modifică.

Pentru lucrările complexe însă, realizate pe structură, este nevoie de o constatare însoțită de pre-proiectare. Pre-proiectarea este realizată neapărat de specialist cu experiență în domeniu, colaborator al Trua, și se referă în acest caz la întocmirea unei simulări computerizate a scării dorite, integrată virtual în spațiul în care urmează a fi construită și prezentarea acestei simulări către tine, în calitate de beneficiar final. Practic, această pre-proiectare ne permite să îți arătăm aspectul simulat al produsului dorit, și de asemenea, să îți calculăm un preț exact al acestuia.

Constatarea cu pre-proiectare se plătește în avans, fiind un serviciu externalizat, și nu aduce după sine obligativitatea de colaborare cu Trua pentru realizarea produsului dorit. În cazul în care, după prezentarea simulării computerizate și calculul prețului, decizi totuși să nu colaborezi cu noi, prețul perceput pentru pre-proiectare nu îți va fi returnat, acest serviciu fiind deja executat. De asemenea, deoarece această etapă este practic doar o parte incipientă a realizării proiectului scării dorite, aceasta nu presupune predarea niciunui fișier către beneficiar. În cazul în care decizi să colaborezi cu noi pentru execuția scării, costurile de pre-proiectare deja achitate se scad din costul integral de proiectare prevăzut pe deviz.

### **Documente emise către beneficiar**

În funcție de lucrarea solicitată, emitem către beneficiari următoarele tipuri de documente: oferte de preț (estimative și / sau finale), contracte (standard sau în formă simplificată, în funcție de valoarea lucrării), devize, anexe la contracte (GDPR, note de comandă, acte adiționale etc.), facturi (proforme și / sau fiscale), certificate de garanții, procese verbale (în principiu de predare-primire).

În funcție de valoarea lucrării, întocmim contracte simplificate sau standard, astfel:

- pentru comenzi cu valori sub 3.000 lei – contract simplificat, tip formular de comandă, cu acceptul termenilor și condițiilor și a politicii de confidențialitate Trua
- pentru comenzi cu valori peste 3.000 lei – contract standard, cu respectarea tuturor prevederilor înscrise în acesta (obligatoriu cu anexă GDPR)

### **Detalii și modalități de plată**

Modalitatea de plată agreată a facturilor Trua este transferul bancar. Tranșele de plată se stabilesc conform termenilor comenzii / contractului, și se achită doar după primirea facturilor corespunzătoare acestor sume ce urmează a fi achitate, în intervalul de plată stabilit.

Am stabilit acest lucru pentru ușurința realizării de transferuri bancare și pentru transparența tranzacțiilor.

Începând cu luna martie 2023, plata serviciilor Trua poate fi realizată și în rate, prin intermediul TBI Bank. Deoarece noi suntem pricepuți la realizarea lucrărilor de tâmplărie, nu la acordarea consultanței de specialitate pentru credite, pentru a putea beneficia de informații corecte și complete pentru varianta asta, tot ce trebuie să faci este ca, după ce discutăm efectiv despre lucrare, să îți exprimi interesul pentru plata în rate și să ne lași un nr. de telefon. Noi vom transmite acest număr unui consultant TBI Bank care va lua legătura cu tine pentru a putea discuta opțiuni de finanțare, iar dacă soluțiile furnizate îți sunt convenabile, mergem mai departe cu lucrarea.

Deoarece lucrăm doar pe bază de comandă și doar produse / servicii executate după specificațiile dorite, pentru orice comandă fermă vom solicita plata în avans, integral sau parțial, după caz:

- lucrări cu valoare între 1 – 3.000 lei – plata integrală în avans
- lucrări în valoare între 3.001 – 15.000 lei – plata în 2 tranșe: cost materiale + costuri auxiliare + 50 % din manoperă în avans și diferența de 50 % pentru manoperă înainte de montaj / predarea produselor
- lucrări cu valoare peste 15.001 lei – plata în 2 tranșe, în modul menționat mai sus, sau în 3 tranșe: cost materiale + costuri auxiliare + 30 % din manoperă în avans, 40 % din manoperă la o dată stabilită de comun acord, corespunzătoare momentului de "mijloc" al lucrării și diferența de 30 % pentru manoperă înainte de montaj / predarea produselor (după cum se stabilește de comun acord prin contract)

În cazul plății în rate prin TBI Bank, tu va trebui efectiv să îți achiți ratele către această instituție, după cum le-ai stabilit prin contract cu ei, fără a mai fi nevoie să discuți cu noi alte aspecte financiare.

### **Anulări de comandă**

Ține-te rog cont! Decizia e la tine. Astfel, valabilitatea ofertei (în majoritatea cazurilor 30 de zile calendaristice, pentru manoperă) este stabilită special pentru a îți oferi un timp suficient de studiu al acesteia, ca să poți hotărî fără niciun fel de presiune dacă produsul / serviciul nostru ți se potrivește și dorești să îl achiziționezi.



După preluarea comenzii ferme (confirmarea tuturor detaliilor și / sau semnarea contractului) primești solicitarea de plată, cu specificarea termenului acceptat de virare a banilor în cont.

În cazul în care suma stabilită nu este achitată în termenul stabilit, fără a se decide altfel de comun acord, comanda ta se anulează.

În caz de anulare pentru neplata sumei inițiale, din păcate nu vei mai putea colabora cu noi. Te rugăm să înțelegi că realizarea de cotații, precum și a tuturor documentelor necesare preluării unei comenzi ferme necesită timp. Acesta este motivul pentru care refuzul de efectuare a plății inițiale, îl considerăm ca fiind "rea-voință".

Anularea oricărei comenzi la care s-a început lucrul efectiv, indiferent de fază (inclusiv faza de aprovizionare), aduce după sine pierderea integrală a avansului plătit. În cazul în care anularea comenzii aduce prejudicii financiare către Trua, clientul care a cauzat acest lucru va fi considerat nesperios, și nu va mai putea colabora cu noi în viitor.

În cazul excepțional în care acceptăm colaborarea după anularea unei comenzi care ne-a adus prejudicii de orice natură, ne rezervăm dreptul de a redeschide discuțiile doar după achitarea prejudiciului adus și doar cu plata integrală în avans, indiferent de valoarea produsului / serviciului solicitat.

Pentru calcularea prejudiciului, etapa execuției proiectului se va demonstra de către noi cu fotografii ale produselor, în stadiul în care sunt acestea în momentul anulării. Tot pentru acest calcul se va lua în considerare și timpul nevalorificat acordat lucrării anulate.

De asemenea, imposibilitatea de contactare a clientului, în oricare fază, aduce după sine anularea comenzii sau a solicitării și posibilitatea de colaborare ulterioară cu Trua doar cu plata integrală în avans, indiferent de valoarea produsului / serviciului solicitat.

Imposibilitate de contactare a clientului se consideră lipsa de răspuns a acestuia la încercarea noastră de a-l contacta în minim 2 zile lucrătoare, pe minim 2 canale (exemplu telefon și e-mail).

Ne rezervăm dreptul de a anula instant orice comandă, precum și dreptul de a rezilia instant orice contract, în orice moment al desfășurării, din motive de discriminare pe orice criteriu, adresare nepotrivită și orice alte injurii sau jigniri aduse la adresa noastră.

## **DREPTURI ȘI OBLIGAȚII**

### **Drepturi și obligații clienți**

În calitate de client al Trua, sau după caz, doar ca solicitant de informații despre produsele și serviciile noastre, beneficiezi de toate drepturile de mai jos:

- ai dreptul ca noi să ne adresăm ție cu politețe și fără niciun fel de discriminare, conform principiului demnității umane
- ai dreptul de a fi sau nu de acord cu termenii și condițiile Trua, cu mențiunea că, în cazul în care nu ești de acord cu acestea, comandarea oricărui produs / serviciu Trua nu este posibilă

- ai dreptul de a fi sau nu de acord cu politica de confidențialitate și cookies a Trua, cu aceeași mențiune, și anume că în cazul în care nu ești de acord cu acestea, comandarea oricărui produs / serviciu Trua nu este posibilă
- ai dreptul de solicita oferte de preț estimative și informații despre produse / servicii, în mod gratuit (oferțele redactate gratuit sunt în limita a maxim 3 oferte neacceptate consecutive)
- ai dreptul de a solicita informații suplimentare referitoare atât la produsele / serviciile care fac obiectul comenzii, cât și la alte tipuri de produse / servicii Trua
- în cazul în care ești de acord cu prețul exact / aproximativ stabilit, ai dreptul de a solicita (doar acolo unde acest lucru este posibil și / sau necesar) simulări aproximative de produs
- ai dreptul să alegi dacă dorești să colaborezi cu noi sau nu, și implicit ai dreptul de a fi sau nu de acord cu prețul stabilit pentru produsul / serviciul solicitat
- ai dreptul de a întrerupe procesul de comandă în orice stadiu, fără necesitatea explicației deciziei, **până în stadiul în care aceasta este declarată ca fiind o comandă fermă și înregistrată ca atare și / sau până în momentul semnării unui contract de prestare servicii**
- dacă soliciți produse sau servicii Trua în calitate de persoană fizică, ai dreptul să beneficiazi de acestea și fără furnizarea CNP-ului și / sau a seriei și numărului cărții de identitate, pentru întocmirea formularului de comandă / a contractului și / sau pentru facturare, în cazul în care convingerile tale sunt împotriva acestui lucru, atât timp cât restul de detalii, în principiu numele și adresa din buletin, sunt furnizate corect și complet

Ca întotdeauna, drepturile vin însoțite de unele obligații. Astfel, în relația cu Trua te angajezi:

- să ne contactezi telefonic doar în timpul zilelor și orelor de program
- să porți orice discuție cu politețe și fără niciun fel de discriminare, conform principiului demnității umane
- să citești în întregime și să respecti termenii și condițiile Trua, politica de confidențialitate și cookies a Trua, precum și orice document de comandă (contract, formular de comandă) redactat ca înțelegere între tine și Trua
- să furnizezi corect și complet toate datele solicitate, necesare pentru: realizarea produsului / serviciului dorit, facturare, livrare, transport, garanție etc.
- să achiți integral contravaloarea produselor / serviciilor solicitate, în condițiile comenzii sau a contractului încheiat și conform documentelor legale emise în acest scop
- să păstrezi legătura cu noi pe toată perioada contractuală: de la preluarea comenzii ferme / semnarea contractului, până la recepția produsului / serviciului solicitat, și după caz, în toată perioada de garanție a produsului / lucrării
- să ții cont de termenele în care anularea / modificarea comenzilor / solicitărilor este posibilă și să le respecti
- să asiguri accesul prestatorului în spațiul de lucru, inclusiv acces în vederea alimentării cu curent electric (prize 230 V), fără a zădărnici în niciun fel desfășurarea activității profesionale a acestuia, în cazul în care lucrarea contractată de tine necesită execuție și/sau montaj la adresă



- să ridici coletele cu produsele comandate în timp util
- să achiți orice prejudiciu rezultat din nerespectarea prezențelor termeni și condiții

### **Drepturi și obligații TRUA**

Ca și tine, și noi beneficiem de anumite drepturi:

- ne rezervăm dreptul de a actualiza termenii și condițiile, precum și oricare alte informații cuprinse în acest site, fără a notifica utilizatorii în prealabil, modificările intrând în vigoare în momentul publicării lor
- ne rezervăm dreptul de a publica, atât pe site cât și pe pagina de facebook afiliată, precum și pe alte rețele, orice fotografii ale produselor realizate de noi, în scopuri publicitare și / sau comerciale, atât timp cât fotografiile sunt realizate de către noi; fotografiile primite de la clienți le vom publica doar cu acordul persoanelor care ni le-au furnizat
- ne rezervăm dreptul de a nu permite solicitarea de fotografii ale variantelor finale ale produselor în scopul aprobării livrării; în momentul confirmării comenzii, Trua garantează executarea produsului după specificațiile stabilite de comun acord
- ne rezervăm dreptul de a refuza realizarea de produse ce implică direct sau indirect: mesaje obscene, xenofobe, discriminatorii, instigatoare la ură de orice natură
- ne rezervăm dreptul de a refuza solicitările / comenzile clienților nepoliticoși și / sau agresivi în orice manieră (prin agresivitate înțelegem cuvinte jignitoare, discriminare pe baza oricărui criteriu, ton ridicat, insistențe nejustificate, aluzii nepotrivite etc.)
- ne rezervăm dreptul de a nu accepta efectuarea de plăți în numerar
- ne rezervăm dreptul de a nu accepta efectuarea de plăți în sistem ramburs
- ne rezervăm dreptul de a cere plata integrală în avans și/sau a refuza comenzile clienților care nu dau dovada de seriozitate, în oricare etapă a realizării produsului / serviciului solicitat
- ne rezervăm dreptul de a refuza comenzile oricăror clienților care au prejudiciat Trua în orice fel, până la achitarea prejudiciului; după achitare, o nouă colaborare va fi posibilă doar în anumite cazuri excepționale și chiar și atunci, doar cu plata integrală în avans, din motive evidente
- ne rezervăm dreptul, în caz de încălcări contractuale și prejudicieri ale Trua în orice fel, de a ne adresa organelor competente pentru rezolvarea situației și recuperarea prejudiciului, conform legii

Și bineînțeles, avem obligații:

- ne angajăm să te tratăm cu politețe, fără niciun fel de discriminare, conform principiului demnității umane
- ne angajăm să îți răspundem mesaje în cel mai scurt timp cu putință, cu precădere în maxim 2 zile lucrătoare de la solicitare; excepție fac zilele libere sau de concediu
- ne angajăm să îți punem la dispoziție informațiile necesare unei mai bune înțelegeri a caracteristicilor produselor și a serviciilor oferite, prin comunicare directă și/sau prin intermediul informațiilor publicate pe acest site și pe pagina de Facebook afiliată
- ne angajăm să îți trimitem o ofertă de preț pentru produsul sau serviciul solicitat, exactă sau aproximativă, după caz, în cel mai scurt timp posibil

- ne angajăm să respectăm termenele stabilite pentru furnizarea de informații suplimentare, simulări, oferte
- ne angajăm să respectăm specificațiile convenite de comun acord în realizarea comenzilor
- ne angajăm să respectăm termenele de livrare / finalizare a lucrării discutate
- ne angajăm să nu postăm fotografii cu persoane, sau fotografii de orice fel, primite de la clienți, fără acord

### **Garanții TRUA**

Considerăm că în momentul în care ai decis să finalizezi o comandă către noi, faci acest lucru cu încredere, după ce ne-ai studiat portofoliul și te-ai convins de modul în care lucrăm, atât din discuția cu noi, cât și din analiza materialelor puse la dispoziție. De asemenea, te asigurăm că interesul nostru este ca tu să fi cu adevărat încântat de serviciile primite.

Am dezvoltat astfel 4 garanții de care poți beneficia, în funcție de produsul sau serviciul dorit. Le găsești aici: [GARANTIILE TRUA](#)

Mai multe detalii despre aceste garanții poți primi la cerere (telefonic) sau în Certificatul Garanțiilor TRUA, pe care îl primești ca anexă a contractului atunci când decizi să colaborezi cu noi. La cerere, prevederile garanțiilor îți pot fi puse la dispoziție în același timp cu contractul. Oferim și această variantă deoarece considerăm că e important să îți cunoști atât drepturile, cât și obligațiile care îți revin, pentru a lua cea mai bună decizie în cunoștință de cauză.

### **Limitarea răspunderii TRUA**

Datorită unor situații neprevăzute, care pot avea ca și consecință întârzieri, anulări sau modificări ale comenzilor / solicitărilor tale, precum și alte consecințe nefavorabile pentru ambele părți, este necesar să explicăm și limitarea răspunderii noastre referitor la relația Trua – client. Te asigurăm că niciuna dintre mențiunile de mai jos nu ne este favorabilă și că facem tot posibilul ca lucrurile menționate în această secțiune să nu se întâmple în realitate.

Nu îți putem garanta ca site-ul trua.ro va fi disponibil în mod constant. În cazul necesității efectuării lucrărilor de întreținere, a căderilor de rețea și a altor dificultăți tehnice întâmpinate, independente de voința noastră, e posibil ca site-ul să nu fie disponibil accesării.

Nu îți putem garanta funcționarea 100% corectă a site-ului trua.ro; din păcate mai apar ocazional mici probleme tehnice. Avem rugămintea ca, în cazul în care semnalez orice fel de astfel de probleme, sau nu primești răspuns la solicitarea ta în termenul menționat (48 ore – zile lucrătoare), să ne contactezi telefonic pentru a rezolva situația apărută, în mod cert, fără voia noastră.

Erori de tipar sau de afișare mai pot apărea uneori. Nu ne asumăm răspunderea pentru ele, fiind pur accidentale sau uneori din cauze care nu țin de noi. În cazul descoperirii acestora, avem rugămintea să ne aduci la cunoștință acest fapt, pentru a putea remedia eroarea cât mai rapid cu putință.

Nu putem răspunde pentru datele de contact furnizate incorect sau incomplet, și implicit nici pentru mesajele de la noi care nu ajung la tine datorită acestui tip de eroare. În cazul identificării informațiilor incorecte sau incomplete, vom încerca să te contactăm prin celelalte mijloace disponibile, însă dacă acest lucru nu se dovedește posibil, ne rezervăm dreptul de a anula comanda.

De asemenea, nu răspundem nici pentru mesajele pe care nu le primești datorită erorilor terților (furnizori de servicii de e-mail sau telefonie, etc.), nici pentru cele care ajung în „spam”-ul casuței tale de e-mail, astfel te rugăm să verifici acest fapt.

Nu ne asumăm răspunderea pentru informațiile care ne sunt furnizate eronat, în vederea facturării și livrării comenzii (intenționat sau accidental). De asemenea, nu ne asumăm răspunderea dacă ne confirmi comanda sau semnezi documentele furnizate fără să verifici datele puse la dispoziție de către noi.

Nu ne asumăm răspunderea pentru întârzierea realizării comenzilor sau necesitatea anulării acestora pe motive fortuite, cum sunt:

- defecțiunile tehnice majore ale utilajelor din dotare ce nu pot fi reparate / înlocuite în timp util
- problemele medicale rezultate în incapacitate temporară de muncă
- alte cazuri fortuite sau de forță majoră

Nu răspundem de nicio pierdere, costuri suplimentare, procese sau alte răspunderi, în cazul în care acestea sunt cauzate de nerespectarea termenilor și condițiilor de către utilizatorii sau clienții acestui site și/sau a paginii de facebook afiliate acestui site.

Nu răspundem pentru niciun defect și pentru nicio deteriorare apărute ca urmare a nerespectării instrucțiunilor de utilizare sau amplasare a produselor noastre.

Produsele Trua sunt realizate la comandă, reproducerea lor exactă fiind practic imposibilă. În consecință, produsele comandate pot să difere în orice fel față de fotografiile publicate.

Nu ne asumăm răspunderea pentru potențialele comenzi pe care nu le putem prelua din motive de neîncadrare în termenul propus sau din motive de distanțe prea mari între locația Trua și locația lucrării.

În cazul în care dorești că ne soliciți o opțiune de transport diferită de cele agreate de noi, ne rezervăm dreptul de a refuza acest lucru. În cazurile excepționale în care acceptăm opțiunea de transport alternativ, întreaga responsabilitate pentru costurile și condițiile serviciului de transport desemnat, pentru termenul de primire a coletului și pentru starea în care produsele comandate ajung la destinație îți aparține.

---

## POLITICA DE RETUR

Politica de retur a TRUA se bazează pe reglementările OUG 34/2014.

### CAZ STANDARD – produse realizate la comandă

Datorită faptului că lucrăm doar pe bază de comandă, la cererea clienților și după specificațiile solicitate, te rugăm să ții cont de faptul că **acest tip de produse este scutit în mod excepțional, conform legii, de dreptul la retur.**

### CAZ SPECIAL I – produse aflate în stoc

#### Important:

- posibilitatea returnării produselor aflate în stoc, conform OUG 34/2014, este aplicabilă DOAR persoanelor fizice
- cheltuielile de transport al returului în acest caz, sunt suportate de către client
- produsul returnat trebuie să fie obligatoriu în aceeași stare în care a fost livrat, pentru ca returul acestuia să fie aprobat și contravaloarea acestuia să îți fie returnată integral
- produsul nu trebuie obligatoriu să fie returnat în ambalajul inițial, dar este obligatorie ambalarea lui corespunzătoare, pentru prevenirea deteriorărilor potențiale survenite în timpul transportului: de ambalarea produsului în cazul returului răspunde clientul

Pentru cazurile speciale, în care produsul comandat de tine a fost în stoc, nefiind astfel realizat la comandă, după specificațiile tale, în cazul în care dorești returnarea acestuia, indiferent de motiv, aceasta poate fi făcută în termen de 14 zile calendaristice, după anunțarea noastră și completarea formularului de retur pus la dispoziție de către noi. În acest caz, completarea motivului de retur nu este necesară.

Procedura de retur în acest caz este următoarea:

- soliciți returul produsului, telefonic sau prin email, în termen de maxim 14 zile calendaristice de la recepția coletului
- primești formularul de retur prin email, în termen de 48 de ore (zile lucrătoare) de la primirea cererii de retur de la tine
- completezi integral formularul de retur (motivul returului este opțional) și ni-l transmiți prin email, în termen de 48 de ore (zile lucrătoare) de la primirea acestuia
- îți răspundem la cerere în termen de maxim în termen de 48 de ore (zile lucrătoare) de la primirea acesteia, furnizându-ți datele de retur
- ambalezi corespunzător produsul și să îl trimiți către noi, pe cheltuiala ta, și neapărat fără solicitarea plății ramburs pentru colet:
  - În cazul în care coletul de la tine cu produsul TRUA nu poate fi ridicat decât prin achitarea unei sume ramburs, acest colet va fi refuzat de către noi, toate costurile urmând a fi achitate de tine și fără a fi returnate sub niciun pretext, datorită nerespectării termenilor și condițiilor de retur

- În cazul în care coletul a ajuns deteriorat la noi datorită ambalării necorespunzătoare realizate de către tine, nu ne asumăm responsabilitatea și nu mai poți recupera nici măcar parțial costurile pentru produs și transport
- Odată ajuns la noi coletul, inspectăm în mod obiectiv produsul, pentru evaluarea stării acestuia:
  - dacă produsul se află în aceeași stare în care l-am trimis, cererea ta este legitimă și vei primi, prin transfer bancar în contul indicat de către tine, în termen de maxim 15 zile calendaristice, contravaloarea produsului și a costului de transport inițial (conform legii, costul de transport al returului este suportat de către tine)
  - în cazul în care, indiferent de motiv, produsul a ajuns la noi deteriorat, vei primi după caz:
    - o compensație financiară egală cu contravaloarea produsului și a costului inițial de transport, MINUS contravaloarea necesară pentru a acoperi daunele aduse produsului și readucerea acestuia la conformitate (conform legii, costul de transport al returului este suportat de către tine)
    - dacă produsul este deteriorat fără posibilitatea de readucere la conformitate (sau valoarea aducerii acestuia la conformitate ajunge să egaleze valoarea lui de vânzare), se pierde dreptul la retur: nu vei primi nicio compensație financiară (nici contravaloarea produsului, nici a costului de transport inițial și nici a costului de transport retur), iar pentru a retrimite produsul deteriorat către tine va fi nevoie să achiziți în avans, prin transfer bancar, costurile necesare de transport

### **CAZ SPECIAL II – produse ajunse deteriorate la destinație**

Pentru evitarea eventualelor neplăceri, te rugăm să refuzi produsele ajunse la tine în ambalaje deteriorate, deoarece în acest caz este foarte posibil ca și conținutul coletului să prezinte deteriorări.

În cazul în care ai solicitat pe proprie răspundere un alt serviciu de transport decât cele agreate de noi, înseamnă că înțelegi implicit că NU se aplica niciun fel de masură compensatorie în cazul în care produsele comandate ajung deteriorate la destinație; acest litigiu va fi rezolvat de către tine, cu reprezentanții firmei de transport alese, fără implicarea TRUA.

În cazul în care produsul transportat de un serviciu de transport agreat, a ajuns deteriorat, se aplică prevederile garanției de conformitate, așa cum sunt acestea dispuse în legea nr. 449/2003, astfel ne angajăm să aducem bunul în cauză la conformitate, gratuit, în termen de 15 zile calendaristice, printr-una dintre următoarele metode, după caz (în ordinea în care sunt menționate):

- aducere la conformitate prin reparație / modificări
- înlocuire a bunului neconform cu altul conform
- scădere a prețului facturat
- returnarea valorii de achiziție (doar în cazul în care nu există altă soluție)

Pentru aducerea la conformitate, înlocuirea sau, după caz, returnarea valorii de achiziție, produsul trebuie să ajungă în posesia noastră, astfel pentru returnarea acestuia se va respecta procedura următoare:

- solicitați returnul produsului, telefonic sau prin email, din motive de colet ajuns deteriorat la destinație, în termen de maxim 48 de ore (zile lucrătoare) de la recepția coletului
- primești formularul de retur prin email, împreună cu eventualele cereri de informații suplimentare și / sau dovezi (fotografii sau conținut video), în termen de 48 de ore (zile lucrătoare) de la primirea cererii de retur de la tine
- completezi integral formularul de retur și ni-l transmiți prin email, împreună cu toate datele solicitate, în termen de 48 de ore (zile lucrătoare) de la primirea acestora
- analizăm cererea ta și îți răspundem la ea, în termen de maxim în termen de 48 de ore (zile lucrătoare) de la primirea acestora
- în caz de răspuns favorabil pentru retur (în funcție de informațiile primite), ai obligația să ambalezi corespunzător produsul și să îl trimiți către noi, pe cheltuiala ta, și neapărat fără solicitarea plății ramburs pentru colet:
  - În cazul în care coletul de la tine cu produsul TRUA nu poate fi ridicat decât prin achitarea unei sume ramburs, acest colet va fi refuzat de către noi, toate costurile fiind a fi achitate de tine și fără a fi returnate sub niciun pretext, datorită nerespectării termenilor și condițiilor de retur
  - În cazul în care coletul a ajuns deteriorat la noi, în plus față de deteriorarea inițială, demonstrată prin conținut foto-video, datorită ambalării necorespunzătoare realizate de către tine, nu ne asumăm responsabilitatea și nu mai poți recupera nici măcar parțial costurile pentru produs și transport
- Odată ajuns la noi coletul, inspectăm în mod obiectiv produsul, pentru constatarea validității defectelor menționate:
  - dacă acestea se confirmă, implicit cererea ta este legitimă și începem astfel procedurile de aducere la conformitate, printr-una dintre metodele menționate mai sus, urmând a-ți fi returnat și costul de transport achitat de tine în prealabil constatării
  - dacă aceasta nu se confirmă, cererea ta nu este legitimă, în consecință nu vei primi nicio compensație financiară (nici contravaloarea produsului, nici a costului de transport inițial și nici a costului de transport retur), iar pentru a retrimite produsul către tine va fi nevoie să achiți în avans, prin transfer bancar, costurile necesare de transport

Ne rezervăm dreptul ca, în anumite cazuri, atunci când situația de fapt este evidentă și costurile de retur, reparare a produsului, apoi transportul acestuia înapoi la beneficiar, sunt nejustificat de mari față de înlocuirea directă a produsului sau returnarea valorii de achiziție, să nu mai solicităm returnul, continuând direct cu metoda agreată și justificată de îndeplinire a garanției.



---

## SOLUȚIONARE LITIGII

În caz de litigiu, legea aplicată pentru soluționarea conflictului este legea română.

Ne dorim să nu ajungem la niciun fel de conflict cu clienții noștri, însă în cazul în care acest lucru se întâmplă, te asigurăm că interesul nostru este de a rezolva situația pe cale amiabilă, cât mai repede și cât mai bine.

Astfel, în cazul în care, indiferent de motiv, ai o nemulțumire raportat la produsele sau serviciile noastre, te rugăm să ne-o aduci la cunoștință cât mai repede, pentru a o discuta și a încerca să o remediem fără complicații.

Sunt mai multe modalități de soluționare a litigiilor:

- pe cale amiabilă
- cu ajutorul [ANPC](#), direct sau prin platforma [SAL](#) (Soluționarea Alternativă a Litigiilor) a Autorității
- prin intermediul platformei [SOL](#) (Soluționarea Online a Litigiilor)
- prin intermediul instanțelor judecătorești competente

Prima opțiune este în mod clar încercarea aplanării conflictului pe cale amiabilă, însă dacă acest lucru nu este posibil, în calitate de client, ai dreptul de a te adresa Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorului, ANPC.

Soluționarea litigiului mai poate fi realizată și prin intermediul platformei SOL sau prin intermediul instanțelor judecătorești competente.

## MĂSURI PT. PROTEJAREA SĂNĂTĂȚII

Am întocmit această listă de măsuri suplimentare în scopul limitării răspândirii infecției cu virusul SARS-COV-2, în context pandemic, pentru protejarea ambelor părți implicate în executarea unui contract sau a unei comenzi.

În contextul actual, datorită finalizării stării de alertă la nivel național, am decis totuși să păstrăm o parte simplificată a acestora și să extindem aplicabilitatea lor pentru oricare alte afecțiuni respiratorii și / sau contagioase. Astfel, măsurile prezentate se vor aplica ori de câte ori, în decursul derulării contractului sau comenzii, părțile implicate intră în contact direct.

### Măsuri de protecție în caz de contact direct:

- fiecare parte se obligă să anunțe (telefonic sau electronic, după caz), deplasarea la sediul / domiciliul / adresa sau punctul de lucru al celeilalte părți și să realizeze această deplasare doar cu permisiunea expresă a părții implicate
- fiecare parte se obligă să aerisească corespunzător orice spațiu în care urmează să intre oricare reprezentant al celeilalte părți, înainte ca persoana în cauză să ajungă la adresă
- fiecare parte va anunța acest fapt și / sau obligatoriu nu va accepta să intre în contact cu cealaltă parte în caz de apariție a simptomatologiei oricărei infecții sau afecțiuni

respiratorii (tuse, strănut, rinoree, febră, stare generală alterată) sau cu potențial contagios

- fiecare parte va anunța acest fapt și / sau obligatoriu nu va accepta să intre în contact cu cealaltă parte în cazul în care a venit în contact cu un caz suspect sau confirmat de infecție cu virusul SARS-COV-2

