

# POLITICA DE LIVRARE SI RETUR

“Libanezu”, definește livrarea și returul produselor în următorul fel:

- Livrăm pe aria orașului Sibiu și a localităților limitrofe, cu respectarea condițiilor impuse de noi. Livrarea cuprinde produse, taxe de ambalaj și/sau taxe de transport
- Comenzile pot fi plasate atât telefonic, cât și pe site-ul [www.libanezu.ro](http://www.libanezu.ro) sau platforma “Libanezu Delivery”, disponibilă atât în AppStore cât și GooglePlay.
- Convorbirile comenzilor telefonice sunt înregistrate audio. Acestea sunt păstrate pentru o perioadă de 6 luni, dacă, din anumite considerente, nu sunt salvate spre păstrare. În cazul în care nu doriți să fiți înregistrat/ă, vă rugăm plasați comanda prin intermediul canalelor web menționate anterior.
- Comenzile plasate prin intermediul web vor avea înregistrate atât adresa, cât și datele de contact. În cazul în care nu doriți acest lucru, nu puteți efectua comenzi la noi.
- Livrarea se efectuează între 40 de minute și maxim 2,5 ore de la plasarea comenzii, funcție de gradul de încărcare al bucătăriei.
- La sosirea curierului, va trebui să achitați contravaloarea produselor comandate, către acesta, în numerar sau card. De asemeni, va trebui să achitați și eventualele taxe de ambalaj și transport. În orice situație, veți fi informat dinainte de suma totală de plată, care va include toate taxele de ambalaj și transport.
- În cazul în care comanda este incompletă, aceasta va trebui verificată pe loc cu curierul, reclamații ulterioare nefiind luate în considerare.
- În cazul în care produsele din comandă nu sunt pe placul dvs. acestea pot fi schimbate cu alte produse, indiferent de valoare, dar cu valoare egală sau mai mare cu cele din comanda existentă, cu condiția ca din produs să nu se fi consumat mai mult de 10% din totalul acestuia.
- În mod curent NU se returnează banii pe produsele achiziționate. Acestea se schimbă cu alte produse de aceeași valoare sau mai mare, cu plata diferenței. Excepțional, și doar la discreția firmei, returnarea produselor poate fi făcută în bani (numerar sau card)
- Comenzile efectuate și neplătite (sau la care nu se mai poate contacta clientul, din culpa acestuia), vor fi înregistrate și sesizate autorităților competente.
- În cazul în care nu primiți bon fiscal, comanda este gratuită. Acest lucru poate fi gestionat doar de față cu curierul, reclamații ulterioare neputând fi luate în considerație.