# ОПШТИ УСЛОВИ ЗА КОРИСТЕЊЕ НА МАРКТ ЕЛЕКТРОНСКИТЕ УСЛУГИ, УСЛУГИ СО ИСПОРАКА И ПОВРАТ НА ПРОИЗВОДИ И РЕФУНДИРАЊЕ

## 1. ИСПОРАКА

Маркт нуди услуга за испорака на храна и пијалаци од ресторанот Маркт, како и достава на производи од продавницата Маркт.

Испораката се врши на местото кое како локација за достава е одредено од страна на потрошувачот при извршената нарачка. Потрошувачот е должен да обезбеди точни адреса, и доволно насоки за да може доставата да се изврши од страна на доставувачот на Маркт. Освен адресни податоци потрошувачот е должен да обезбеди и телефонски број за комуникации во однос на нарачката. Потрошувачот гарантира за веродостојноста на дадените податоци.

### - ИСПОРАКА НА ХРАНА И ПИЈАЛАЦИ ОД РЕСТОРАНОТ МАРКТ

Локацијата за достава на храна и пијалаци од ресторанот Маркт е на дел од територијата на град Скопје, Република Северна Македонија, односно на зоните прикажани на следниот https://markt.mk/delivery-zones

Испораката на приготвена храна и пијалаци од ресторанот се врши во рок од 1 час. Во договор со потрошувачот овој рок може да биде подолг согласно прецизираното при нарачката.

### - ИСПОРАКА НА ПРОИЗВОДИ ОД ПРОДАВНИЦАТА МАРКТ

Локацијата за достава од продавницата на Маркт е во согласно на видот на производот кој го нарачувате, за дел од производите нудиме можност за достава само на територија на град Скопје, а за останатите на цела територијата на Република Северна Македонија.

Испораката на производите се врши истиот или најкасно наредниот ден односно според одбраниот временски термин од страна на клиентот, а најдоцна во рок од 24 часа од денот и часот на нарачката, доколку нарачката е направена од понеделник до сабота.

Доколку нарачката е направена за викенд истата ќе биде доставена во текот на првиот работен ден.

Доколку нарачката е направена за време на државен празник истата ќе биде доставена како да е нарачана во првиот нареден работен ден.

## 2. ЦЕНА НА ИСПОРАКА

Цената на испораката се одредува според типот на производот, локацијата и износот на сметката. Повеќе во однос на цените и условите за креирање на цената може да погледнете на ценовникот поставен на следниот линк https://markt.mk/delivery-zones

Цената на испораката на храна и пијалаци од ресторанот Маркт може да се зголеми во следните случаи:

- Доколку постои грешка во податоците наведени од потрошувачот во однос на адресата или контакт телефонот, а доставувачот на Маркт прави дополнителни напори за да ја достави нарачката, потрошувачот е должен да плати дополнителен надомест за испораката во износ од 40 денари.
- Доколку доставувачот на Маркт е на местото одредено од потрошувачот и се обидува да ја достави нарачката подолго од 15 минути, или пак подолго од 15 минути чека за наплата на нарачката од страна на потрошувачот, истиот е должен да плати дополнителен надомест за испораката во износ од 40 денари.
- Доколку потрошувачот не е затечен на локација за достава на нарачката, не се јавува на телефонскиот број кој го обезбедил при нарачката, а изминале повеќе од 15 минути од обидите за достава на нарачката, нарачката ќе биде вратена во Маркт без право на поврат на средства доколку се платени, а доколку не Маркт има право да бара нарачката да биде платена Доколку потрошувачот се јави подоцна и бара нарачката да му биде предадена истата ќе му се достави со дополнителен надомест од 100 денари и без право на приговор доколку нарачката е изладена.

3. НАЧИНИ НА ПЛАЌАЊЕ

Маркт за услугите и производите од ресторанот и продавницата нуди можност за плаќање директно на врата при достава или пак електронски со платежна картичка.

За сигурноста на направените електронски трансакции со платежна картичка од страна на потрошувачот гарантира банката. Повеќе детали за заштитата на вашите податоци има во политиката за приватност на следниот https://markt.mk/privacy-policy

Маркт во целот се оградува од каква било одговорност за штетата која може да му биде нанесена на потрошувачот и/или на трети лица доколку таа настанала како последица на несоодветно и неовластено користење на електронска платежна картичка, односно доколку плаќањето е извршено без знаење и согласност на сопственикот или доколку е украдена. Во наведените случаи Маркт нема обврска да изврши враќање на уплатените средства.

4. ПРИЕМ НА НАРАЧКАТА

При испорака потрошувачот има обврска да ја прегледа нарачката за физички видливи оштетувања во присуство на добавувачот и доколку нарачката е целосна, соодветна и комплетна да се потпише на доставницата приложена од страна на доставувачот на Маркт.

Доставувачот кој ќе ја врши доставата при предавање на нарачката на потрошувачот му доставува фискална сметка.

5. ВРАЌАЊЕ И РЕФУНДИРАЊЕ

Потрошувачот има обврска да ја прегледа нарачката во присуство на добавувачот и да истакне веднаш доколку некој дел од нарачката недостасува или доколку не е во соодветна состојба.

Доколку недостасува некој дел од нарачката, Маркт е должен да го достави до потрошувачот во најкус можен рок, или да ги рефундира средствата исплатени за тој дел од нарачката. Во случај доколку не е извршена исплата на цената за нарачката за која недостасува дел, потрошувачот има право да избере дали сака делот кој недостасува да му биде доставен.

Потрошувачот има право веднаш да ја врати нарачката и да бара да му се врати исплатената цена доколку исплатата е извршена во готовина, да испрати барање за рефундирање доколку платил електронски или да не ја плати цената доколку плаќањето не е извршено, во следните случаи:

- Доставувачот на Маркт доцни повеќе од 15 минути од наведеното време за достава, освен во случај на виша сила (временски непогоди, штрајк, сообраќајна незгода за што потрошувачот ќе биде соодветно известен);
- Храната или пијалаците не се соодветно спакувани или пак истурени;
- Во случај на нарачка на храна и пијалаци, доколку нарачката која треба да е со топла температура се достави изладена, освен доколку истата е изладена поради вина на потрошувачот;
- Доколку доставената нарачка не соодветствува со нарачката извршена од страна на потрошувачот;
- Доколку доставените производи имаат недостаток или видно оштетувања.

Рекламации за физички оштетени производи се примаат само во првите 2 часа по приемот на пратката.

Потрошувачот е должен производот да го врати веднаш штом забележи недостаток во квалитет, кој не вклучува физичко оштетување, но не подолго од периодот на рокот на траење на истиот.

Производот кој е неупотребуван и е во своето оригинално пакување може да се врати во рок од 15 дена, освен во случај на храна и пијалаци изготвени по нарачка од страна на потрошувачот, согласност со одредбите од Законот за заштита на потрошувачите, заедно со приложената фискална сметка може да побара рефундирање на средства или истиот да се замени со друг соодветен производ. Ако во моментот Маркт, нема соодветен производ, односно производ кој одговара на потребите на потрошувачот, потрошувачот има право по свој избор да бара нов производ или да бара враќање на платениот паричен износ.

Во договор помеѓу клиентот и Маркт Органик Дооел, клиентот може да се обештети и преку издавање на ваучер за користење во продажните центри на компанијата и нејзината онлајн продавница.

Враќањето на паричниот износ платен при достава од страна на доставувачот на Маркт се рефундира по поднесеното оправдано барање од страна на потрошувачот во локациите на Маркт или пак преку електронска порака испратена на електронската адреса за поддршка wecare@markt.mk.

Враќањето на паричниот износ платен електронски со платежна картичка се рефундира по поднесеното оправдано барање од страна на потрошувачот до Маркт, за кое Маркт Органик Дооел се обврзува да ја извести банката во рок од 48часа. Рокот за повратот на средствата зависи од банката издавач на платниот инструмент (картичката или друг платен инструмент) и банката која ја процесира трансакцијата, нивните воспоставени кореспондентни врски и од политиките на банките.

6. ОСТАНАТО

Секоја поплака или пофалба потрошувачот може да ја испрати на wecare@markt.mk или директно во локациите на Маркт.

Оваа политика за Општите услови за користење на Маркт електронските услуги е достапна на https://markt.mk/terms-conditions. Маркт го задржува правото да ја менува политиката за испорака и враќање на производи.

Препорачуваме да ја прегледате објавената верзија на политиката за испорака и враќање на производите пред да ја направите вашата нарачка.