

## ОПШТИ ПРАВИЛА И УСЛОВИ ЗА КУПУВАЊЕ И КОРИСТЕЊЕ

### 1. ВОВЕД

Овој документ (заедно со документите споменати во текстот) ги одредува општите правила и услови со кои се управува користењето на оваа веб-локација ([www.zara.com/mk](http://www.zara.com/mk)) и купувањето производи на неа (во понатамошниот текст „Услови“).

Прочитајте ги внимателно Условите, Политиката за колачиња и Политиката за приватност (во понатамошниот текст, заедно, „Политики за заштита на податоци“) пред користењето на оваа веб-локација. При користењето на оваа веб-локација или при нарачувањето преку неа, обврзани сте со овие Услови и Политики за заштита на податоци. Доколку не се согласувате со Условите и Политиките за заштита на податоци, не користете ја оваа веб-локација.

Овие Услови може да бидат променети. Ваша одговорност е да ги читате периодично, бидејќи ќе важат Условите за време на користењето на веб-локацијата или склучувањето на релевантниот Договор (како што е дефинирано понатаму) коишто се правосилни во моментот.

Доколку имате какви било прашања за Условите или Политиките за заштита на податоци, може да ни се обратите преку електронска пошта на: [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com) или преку контактирање на Службата за корисници.

Договорот (како што е дефинирано подолу) може да се спроведе, по ваш избор, на кој било од јазиците на кој се достапни Условите на оваа веб-локација. Сепак, верзијата на Условите на англиски јазик ќе биде меродавна.

### 2. ДЕТАЛИ ЗА НАС

Продажбата на добра преку оваа веб-локација се изведува под името ZARA од Компанијата за производство, трговија и услуги ИТХР Македонија ДООЕЛ Скопје, друштво со ограничена одговорност со регистрирана адреса на бул. „Партизански одреди“ бр. 15А Скопје, Република Северна Македонија, регистрирана со деловен рег. бр. 6791980 во Централниот регистар на Република Северна Македонија и со даночен број МК4080012529498. Нашата контакт адреса на електронска пошта е [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com).

### 3. ДЕТАЛИ ЗА ВАС И ПОСЕТИТЕ ШТО ГИ ПРАВИТЕ НА ОВАА ВЕБ-ЛОКАЦИЈА

Информациите или личните податоци што ги давате ќе се обработуваат во согласност со Политиките за заштита на податоците. Кога ја користите оваа веб-локација, се согласувате за обработка на информациите и деталите и наведувате дека сите дадени информации и детали се точни и соодветствуваат на реалноста.

### 4. КОРИСТЕЊЕ НА НАШАТА ВЕБ-ЛОКАЦИЈАТА

Кога ја користите оваа веб-локација и нарачувате преку неа, се согласувате:

- i. Да ја користите оваа веб-локација за поставување прашања и само законски валидни

нарачки.

- ii. Да не правите лажни или измамнички нарачки. Доколку нарачка од ваков тип може разумно да се смета за направена, овластени сме да ја откажеме и да ги информираме надлежните органи.
- iii. Дајте ни ја адресата на е-пошта, поштенската адреса и/или други детали за контакт вистинито и точно. Исто така, се согласувате дека може да ги користиме овие информации да ви се обратиме во контекст на нарачката доколку е потребно (погледнете ја Политиката за приватност)

Доколку не ни ги дадете сите информации кои ни требаат, не може да ја направите нарачката.

Го задржуваме правото да ве спречиме да пристапите на нашата веб-локација или да ја укинеме вашата сметка доколку вашето однесување претставува прекршување на овие Услови или кој било применлив закон.

Кога нарачувате од оваа веб-локација, наведувате дека имате над 18 години и дека сте законски квалификувани да склучувате обврзувачки договори.

## **5. ДОСТАПНОСТ НА УСЛУГИ**

Услугата за испорака за парчињата понудени на оваа веб-локација е достапна само во Република Северна Македонија.

## **6. ФОРМАЛИЗИРАЊЕ НА ДОГОВОРОТ**

Информациите наведени во Условите и деталите содржани на оваа веб-страница не претставуваат понуда за продажба, туку покана за давање понуда. Никаков договор во врска со какви било производи нема да постои меѓу нас сè додека вашата нарачка не биде изречно прифатена од наша страна (без разлика дали средствата се земени од вашата сметка или не). Доколку не ја прифатиме вашата понуда, а средствата веќе се земени, тие ќе бидат целосно вратени.

За да направите нарачка, мора да ја следите процедурата за купување на интернет и да кликнете на „Дозволи плаќање“. Откако ќе го сторите тоа, ќе добиете е-пошта со која се потврдува дека сме ја примиле вашата нарачка („Потврда за нарачка“). Сите нарачки се предмет на претходно одобрување од наша страна. Ќе бидете информирани преку е-пошта дека нарачката се прифаќа и се испраќа („Потврда за испраќање“) Овие Услови претставуваат пишана спогодба меѓу нас. Електронска сметка со детали за нарачката ќе биде прикачена на Потврдата за испраќање („Е-сметка“).

Договорот за купување на производ помеѓу нас ќе биде склучен кога ќе ви ја испратиме Потврдата за испраќање. Договорот за купување на производ склучен помеѓу нас, покрај вашата нарачка и нашата Потврда за испраќање, ги вклучува и овие Услови.

Договорот ќе се однесува само на оние производи чиешто испраќање сме го потврдиле во Потврдата за испраќање. Нема да бидеме обврзани да испорачаме други производи кои можеби биле дел од вашата нарачка сè додека испраќањето на таквите производи не биде потврдено со посебна Потврда за испраќање.

Потврдата за нарачка и Потврдата за испраќање ви се испратени на вашата е-пошта; овие Услови ви се достапни на веб-страницата и/или пристапот до нив е овозможен во Потврдата за испраќање. Документот ќе се чува и ќе може да се направи достапен на ваше барање.

## **7. ТЕХНИЧКИ СРЕДСТВА ЗА ПОПРАВАЊЕ ГРЕШКИ**

Доколку увидите дека се случила грешка при внесувањето на податоци за време на регистрацијата како корисник на веб-локацијата, може да ги промените во делот „Мојот профил“.

Во секој случај, ќе може да поправате грешки поврзани со личните податоци кои сте ги дале за време на процесот на купување преку контактирање на службата за корисници преку сандачето достапно преку веб-локацијата или преку нашите официјални профили на социјалните мрежи, или преку нашата контакт адреса на електронска пошта [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com), како и искористувајќи го правото за коригирање во Политика за приватност. Оваа веб-локација нуди полиња за потврда во различни делови на процесот на купување кои не дозволуваат нарачката да продолжи доколку информацијата во овие делови не е дадена точно. Исто така, оваа веб-локација нуди детали за сите производи кои сте ги додале во кошничката при процесот на купување, па пред исплатата може да ги измените деталите на нарачката.

Доколку забележите грешка во нарачката по комплетирањето на процесот за наплата, треба веднаш да ја контактирате нашата служба за корисници, преку разговорот достапен преку веб-локацијата или преку нашите официјални профили на социјалните мрежи за да ја поправите грешката.

## **8. ДОСТАПНОСТ НА ПРОИЗВОДИ**

Сите нарачки на производи зависат од достапноста. Ако се појават проблеми во врска со набавката на производите или доколку артиклите повеќе не се на залиха, ќе ви го надоместиме износот што сте го платиле.

## **9. ОДБИВАЊЕ ДА СЕ ПРОЦЕСИРА НАРАЧКА**

Го задржуваме правото да отстраниме кој било производ од оваа веб-локација во кое било време и да отстраниме или промениме каков било материјал или содржина во врска со истиот. Иако секогаш ќе сториме сè што е возможно да ги процесираме сите нарачки, може да има исклучителни околности кои ќе нè принудат да го одбиеме процесирањето на нарачката откако сме ја испратиле Потврдата за нарачка. Го задржуваме правото да го сториме тоа во кое било време.

Нема да сме обврзани кон вас или кон трета страна за отстранување на производ од веб-локацијата, за отстранување или промена на каков било материјал или содржина од веб-локацијата или за непроцесирање нарачка откако сме ја испратиле Потврдата за нарачка.

## **10. ИСПОРАКА**

Под условите од Клаузулата 8 погоре што се однесува на достапноста на производ и освен во исклучителни околности, ќе се потрудиме да ја испратиме нарачката која се состои од производот (производите) дадени во секоја Потврда за испраќање пред датумот даден во Потврдата за испраќање за која станува збор, или доколку не е специфициран датум за испраќање, во зададената временска рамка дадена при селектирањето на методот на испорака и, во секој случај во максимален период од 30 дена од датумот на Потврдата за нарачка.

Сепак, може да има доцнења поради причини како појава на непредвидени околности или зоната за испорака.

Доколку поради која било причина, не сме во можност да го исполниме датумот за испорака, ќе ве информираме за ситуацијата и ќе ви дадеме можност да продолжите со купувањето, одредувајќи нов датум за испорака, или да ја откажете нарачката со целосен надомест на платениот износ. Запомнете во секој случај дека не вршиме доставки на домашна адреса во саботи, недели или празници кога банките не работат.

За целта на овие Услови, „испораката“ ќе се смета за извршена, или нарачката за „доставена“ кога вие или трета страна посочена од вас ќе се стекне со физичка сопственост на добрата, што ќе се евидентира со потпишување на сметката за нарачка на адресата за испорака посочена од вас.

## **11. НЕМОЖНОСТ ЗА ИСПОРАКА**

Доколку е невозможно да ја доставиме нарачката, ќе се обидеме да најдеме безбедно место да ја оставиме. Доколку не можеме да најдеме безбедно место, нарачката ќе биде вратена во нашето складиште.

Исто така, ќе оставиме порака со објаснување каде се наоѓа нарачката и што да сторите за повторно да се достави. Доколку не сте на местото за испорака во договореното време, бараме да ни се обратите за да организираме испорака во друг ден.

Доколку по 30 дена од датумот кога нарачката е достапна за испорака, нарачката не може да се достави поради причини кои не може да ни се припишат на нас, ќе претпоставиме дека сакате да го откажете Договорот и тој ќе биде раскинат. Како резултат на раскинување на Договорот, ќе ви ги вратиме сите уплати што сме ги примиле од вас, заедно со трошоците за испорака (освен дополнителни трошоци кои резултирале од избор на кој било метод за достава освен вообичаениот метод за достава кој го нудиме) без никакви несоодветни доцнења, и по секоја цена, во рок од 14 дена од денот кога е раскинат Договорот.

Имајте на ум дека транспортот настанат поради раскинувањето на Договорот може да има дополнителен трошок кој имаме право да ви го побараме вам.

## **12. ПРЕНОС НА РИЗИК И СОПСТВЕНОСТ НА ПРОИЗВОДИТЕ**

Ќе бидете одговорни за производите од моментот кога ви се доставени, како што е наведено во Клаузула 10 погоре.

Вие ќе стекнете сопственост врз производите кога ќе добиете целосна исплата на сите доспеани износи, како трошоци за испорака, или во моментот на испорака (како што е дефинирано во Клаузула 10 погоре), доколку таа се случи подоцна.

Доколку го остварите вашето право на повлекување согласно Клаузулата 15, производите се под ваша одговорност сè до моментот кога ќе ни бидат доставени: А) доколку превозникот е назначен од вас или Б) доколку превозникот е назначен од наша страна.

### **13. ЦЕНА И ПЛАЌАЊЕ**

Цената на производите секогаш ќе биде онаа што е наведена на нашата веб-локација, освен во случај на очигледна грешка. Иако ќе сториме сè да гарантираме дека цените дадени на веб-локацијата се точни, може да настанат грешки. Доколку откриеме грешка во цената на кој било од производите кои сте ги нарачале, ќе ве информираме и ќе ве контактираме во најбрз можен рок, ќе ја објасниме настанатата грешка, ќе ви ја презентираме точната цена и ќе ви дадеме можност да изберете дали ќе ја прифатите или да ја откажете вашата нарачка. Доколку не сме во можност да ве контактираме, нарачката ќе се смета за откажана и сите платени износи ќе ви бидат надоместени во целост.

Вие треба да не известите доколку забележите дека е погрешно наведена пониска цена (дури и кога сме ја испратиле Потврдата за испраќање) доколку грешката во цената е очигледна и јасна и сте можеле разумно да ја препознаете како погрешна цена.

Цените на веб-локацијата вклучуваат ДДВ, но не ги вклучуваат трошоците за испорака, кои се додаваат на вкупната цена, како што е прикажано во Водичот за купување (видете го делот за Трошоци за испорака).

Цените може да се променат во кое било време. Сепак, освен како што е наведено погоре, промените нема да влијаат врз нарачки за кои сме испратиле Потврда за нарачка.

Откако ќе ги селектирате сите производи кои сакате да ги купите, тие ќе бидат додадени во кошничката. Следниот чекор ќе биде процесирање на нарачката и плаќање. За таа цел, мора да ги следите чекорите на процесот за купување, давајќи ги или потврдувајќи ги информациите побарани во секој чекор. Понатаму, за време на процесот за купување, пред исплатата, може да ги промените деталите на нарачката. Детален опис на процесот за купување е даден во Водичот за купување. Исто така, доколку сте регистриран корисник, достапен е записник на сите нарачки во делот „Мој Профил“.

Како метод на плаќање можете да ги користите следните картички: Visa и MasterCard. Понатаму, можете да платите за вашата нарачка на курирот во готово кога нарачката ќе биде доставена.

За да се минимизира ризикот од неовластен пристап, податоците за вашата платежна картичка ќе бидат шифрирани. Откако ќе ја примиме вашата нарачка, бараме претходна авторизација на вашата платежна картичка за да се осигураме дека има доволно средства за да се заврши трансакцијата. Наплатата од вашата картичка ќе се изврши во моментот кога вашата нарачка ќе го напушти нашиот магацин.

Кога ќе кликнете на „Овласти плаќање“, потврдувате дека платежната картичка е ваша.

Платежните картички подлежат на верификација и авторизација од страна на издавачот на картичката. Доколку субјектот кој ја издал картичката не го одобри плаќањето, ние нема да бидеме одговорни за какво било доцнење или неисполнување на испораката и нема да можеме да склучиме никаков договор со вас.

Иако работиме во локална валута и нема да наплаќаме никакви дополнителни такси или доплати, ова е меѓународна трансакција и вашата банка може да ви наплати дополнителни провизии поради размена на валути во евра, по курсна стапка на банката. Поради таа причина, доколку задолжените/вратените износи на вашата платежна картичка се различни од цената прикажана во полето за наплата /потврдениот износ што треба да се врати, ве молиме контактирајте ја вашата локална банка за да добиете дополнителни информации за банкарските трошоци или курсевите за размена на валути поврзани со таквата трансакција.

#### **14. ДАНОК НА ДОДАДЕНА ВРЕДНОСТ**

Во согласност со правосилните важечки правила и одредби, сите производи купени преку веб-локацијата подложат на данок на додадена вредност (ДДВ).

Во овој поглед, според правилата применливи за ZARA, местото за испорака ќе се смета дека е во земјата каде што ќе се доставуваат производите и соодветниот ДДВ ќе биде според важечката стапка во секоја земја каде што се испорачуваат производите според направените нарачки.

Во согласност со соодветните правила и одредби во секое правосудство, правилото на „обратна наплата“ може да важи за добра испорачани во земјата каде што престојувате доколку клиентот е или од него се бара да биде лице што се оданочува со ДДВ. Доколку е така, ние нема да наплатиме ДДВ, врз основа на потврдата од страна на примачот дека ДДВ на снабдените производи ќе се подмири од страна на клиентот според процедурата за обратна наплата.

#### **15. ПОЛИТИКА ЗА ЗАМЕНА/ВРАЌАЊЕ**

##### **15.1 Законско право на повлекување**

###### Право на повлекување

Доколку имате договор како клиент, имате право на повлекување од Договорот, во времетраење од 14 дена, без никаква причина.

Периодот за повлекување ќе истече во рок од 14 дена од денот кога вие, или трета страна која не е носителот и е наведена од ваша страна, физички ќе ги поседува добрата или во случај на повеќе добра во една нарачка доставени одделно, по 14 дена од денот кога вие, или трета страна која не е носителот и е наведена од ваша страна, физички ќе го поседува последното добро нарачано во рамките на една нарачка.

За да го остварите правото на повлекување, може да ја известите ZARA, на адресата

бул. „Партизански одреди“ бр. 15А Скопје, Република Северна Македонија, може да не контактирате со пишување во полето за разговор достапен на нашата веб-локација или преку нашите официјални профили на социјалните мрежи, или преку нашата контакт адреса на електронска пошта [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com) за вашата одлука да се повлечете од овој договор со недвосмислена изјава. Може да го употребите модел формуларот за отповикување што е даден во Анексот кој е составен дел од овие Услови, но не е задолжително.

За да го почитувате рокот за повлекување, доволно е само да испратите порака која се однесува на правото на повлекување пред истекување на рокот за повлекување.

#### Ефекти од повлекување

Доколку одлучите да се повлечете од овој Договор, ќе ви ги вратиме сите уплати што сме ги добиле од вас, заедно со трошоците за испорака (освен дополнителни трошоци кои резултирале од изборот на испорака различен од најевтиниот тип на стандардна испорака што го нудиме, и намалени за фиксните трошоци за враќање, доколку е применливо (Ве молиме видете ја клаузулата „Општи одредби“ подолу))) без никакви несоодветни доцнења, и по секоја цена, за време од 14 дена од денот кога Договорот е раскинат. Ќе ги сносите само трошоците за враќање на добрата наведени во делот 15.3 од овие Услови. Враќањето на средствата ќе го извршиме користејќи го истото средство за плаќање што го имате искористено за првичната трансакција, освен ако изречно не сте се договориле поинаку. По исклучок, во случај да сте извршиле плаќање во готово на курирот при испорака, методот на враќање на средствата ќе зависи од избраниот метод на враќање на стоката - во случај да изберете враќање во продавница на Zara, средствата исто така ќе бидат вратени во готово, додека, пак, во случај изберете враќање на стоката преку курирска служба, средствата ќе бидат вратени на вашата банкарска сметка. Со склучување на договорот за купопродажба, во согласност со овие Услови, и прифаќање на овие Услови, се согласувате со овој метод на враќање на средствата во случај на повлекување.. Во секој случај, нема да бидете изложени на какви било трошоци како резултат на ваквиот начин на враќање на средствата. И покрај гореспоменатото, може да се воздржиме од враќање на средствата додека не ги добиеме назад добрата или не ни доставите доказ дека сте ги испратиле добрата, што и да добиеме порано.

Ќе ги испратите назад или доставите добрата или ќе ни ги предадете рачно во која било ZARA продавница во Република Северна Македонија без никакви несоодветни доцнења, и во секој случај, не подоцна од 14 дена од денот кога ќе ни кажете дека се повлекувате од овој Договор. Рокот ќе биде почитуван доколку ги вратите добрата пред истекување на рокот од 14 дена.

Вие сте одговорни само за каква било намалена вредност на добрата која резултирала од ракување со добрата различно од нивната природа, карактеристиките и функционирањето на добрата.

#### **15.2 Договорно право за повлекување**

Покрај законското право на повлекување за клиентите, спомнато во Клаузулата 15.1 погоре, освен ако не се специфицирани други посебни услови, во кој случај последните ќе имаат предност пред одредбите на овие Услови, ви одобруваме период од 30 дена од добивање на Потврдата за испраќање за враќање на производите (освен оние спомнати во клаузулата 15.3 подолу, за кои правото на повлекување е исклучено).

Во случај да ги вратите добрата за време на договорниот рок на правото на повлекување откако законскиот период изминал, ќе ви биде надоместен само износот платен за наведените производи намалени за фиксните трошоци за враќање, доколку е применливо (ве молиме видете ја клаузулата „Општи одредби“ подолу). Трошоците за испорака нема да бидат надоместени.

Може да го остварите договорното право на повлекување во согласност со одредбата на клаузулата 15.1 погоре. Сепак, доколку не информирате за намерата за повлекување од Договорот по законскиот рок за повлекување, во секој случај ќе ни ги предадете добрата во рок од 30 дена од Потврдата за испраќање.

### **15.3 Општи одредби**

Нема да имате право на повлекување од Договорот кога станува збор за испорака на кој било од следниве производи: i. Персонализирани производи; ii. Музички CD-а/DVD-а без нивното оригинално пакување; iii. Оригинално затворени добра кои не се погодни за враќање поради хигиенски причини и кога се отворени по доставата.

Правото да се повлечете од Договорот ќе биде применето само за производите кои се вратени во истата состојба во која сте ги добиле. Нема да се направи враќање на средствата доколку производот се користел по отворањето, за производите кои не се во истата состојба во која биле добиени или доколку се оштетени, па затоа грижете се за производот (производите) додека се во ваша сопственост. Вратете ги производите користејќи ја или вклучувајќи ја целата нивна оригинална амбалажа, инструкциите и останатите документи, доколку ги има, заедно со производите. Во секој случај, мора да го испратите производот да биде вратен заедно со сметката која сте ја добиле кога производот ви бил доставен. Ќе најдете резиме за остварувањето на ова право на повлекување кога ќе ја примите нарачката.

При повлекувањето, производите за кои станува збор ќе бидат вратени на следниов начин:

#### *(i) Враќање во која било ZARA продавница:*

Може да вратите кој било производ во која било продавница на ZARA во земјата каде што бил доставен производот што го има истиот оддел како оној во кој припаѓа производот кој сакате да го вратите. Во таков случај, треба да одите во продавницата и да го дадете производот заедно со е-сметката која сте ја добиле заедно со Потврдата за испраќање, која е исто така достапна на вашата сметка на веб-локацијата и на мобилната апликација на ZARA. Можете да ја прикажете е-сметката дигитално на екранот на вашиот мобилен уред или да ја испечатите и да ја донесете во продавницата. Ќе ги сносителите директни трошоци за враќање на производите, односно за билет за автобуски превоз, трошоци за гориво итн.

#### *(ii) Враќања преку курир:*

При враќање на производот (производите) преку курир договорен преку нас, треба да ни се обратите преку полето за разговор достапен на нашата веб-локација или преку нашите официјални профили на социјалните мрежи или преку нашата контакт адреса на електронска пошта [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com) за да организираме подигање на производот од вашиот дом. Треба да го испратите производот во оригиналното пакување и да ги следите насоките во делот

„ВРАЌАЊА“ на нашата веб-локација. Ќе ги сносит трошоците поврзани со користењето на оваа опција во износ наведен во делот „ВРАЌАЊА“ на нашата веб-локација. Таквиот износ ќе се пребие со износот што сме должни да ви го вратиме како последица на вашето повлекување.

*(iii) Враќања преку пошта*

Може да ни побарате претплатена поштенска ознака која може да ја прикачите на пратката и да ја оставите пратката во локалната пошта во Република Северна Македонија. За да го направите ова, треба да одите во делот „Мојот профил > Нарачки и враќања“ на веб-локацијата и да ги следите дадените чекори. Мора да го вратите производот во истото пакување во кое сте го добиле, и да ги следите насоките во делот „Враќања“ на нашата веб-локација. Доколку имате какви било прашања, обратете ни се преку сандачето достапно преку веб-локацијата или преку нашите официјални профили на социјалните мрежи или преку нашата контакт адреса на електронска пошта [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com). Ќе ги сносит само вашите директни трошоци за враќање на производите, односно за билет за автобуски превоз, трошоци за гориво итн.

Како што е предвидено во клаузулата 13, забележете дека по доставувањето на нарачката, доколку го остварите законското или договорно право на повлекување и самите го организирате транспортот на вратените производи, без таа услуга да е понудена од нас, не можеме да го превземеме ризикот на вратеното пакување кога се однесува на причини кои не се препишуваат на ZARA.

Исто така, запомнете дека вие сте одговорни за содржината на вратеното пакување кога користите која било од опциите за враќање на ZARA. Во случај да има грешка во содржината на вратеното пакување која не може да се припише на ZARA, ќе имаме право да ви ги префрлиме произлезените трошоци доколку успееме да ви го вратиме пакувањето адресирано со вашето име.

Во секој случај, ништо во оваа клаузула нема да влијае врз законските права што ги имате.

По преглед на производот, ќе ве информираме дали имате право на враќање на платените износи. Трошоците за испорака ќе бидат надоместени кога правото на повлекување ќе се оствари во законскиот период и се вратени сите релевантни добра. Повратот ќе биде платен во најбрз можен рок и во секој случај, во рок од 14 дена од датумот кога сте нè известиле за намерата за повлекување.

И покрај гореспоменатото, може да се воздржиме од враќање на платените износи додека не ги добиеме назад добрата или не ни доставите доказ дека сте ги испратиле добрата, што и да добиеме порано. Повратот секогаш ќе биде платен преку истиот метод кој сте го искористиле за плаќање на купеното.

Вие ќе ги преземете трошоците и ризиците за враќање на добрата кај нас, како што е наведено погоре.

Доколку имате какви било прашања, може да ни се обратите преку електронска пошта на: [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com) или преку контактирање на Службата за корисници.

#### 15.4 Враќање на оштетени производи

Доколку мислите дека во моментот на доставата производот не е како што е наведено во Договорот, мора да ни се обратите веднаш преку полето за разговор достапно на нашата веб-локација или преку нашите официјални профили на социјалните мрежи или на нашата контакт адреса за електронска пошта [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com), давајќи детали за производот и штетите кои ги претрпел.

Мора да го вратите производот во која било ZARA продавница во Република Северна Македонија со е-сметката која била прикачена на Потврдата за испраќање, што можете да го презентирате така што ќе ја прикажете во дигитална форма на вашиот мобилен уред или со тоа што ќе донесете во испечатена форма во продавницата или ќе ја предадете на курирската служба што ја испратиме до оригиналното место за испорака.

Внимателно ќе го прегледаме вратениот производ и ќе ве известиме за она што сме го нашле, преку е-пошта во пристоеен рок. Доколку потврдиме дефект на производот што се појавил во првите шест месеци од испораката на производот до вас, ќе имате право да одлучите дали сакате да го замените производот или да ви ги вратиме парите. Од друга страна, доколку дефектот на производот се појави во рок од шест месеци од испораката на производот до вас, ние ќе имаме право да одлучиме дали производот може да се замени и дали имате право на надомест (како што е соодветно). Повратот или замената на производот ќе бидат остварени во најбрз можен рок, и во секој случај, во рок од 14 дена од датумот кога сме ви пратиле порака по е-пошта која потврдува дека се извршува повратот или замената на производот.

Доколку дефектот или штетата се потврдени на вратените производи, ќе ви дадеме целосен надомест вклучувајќи ги и трошоците кои сте ги направиле за испорака и враќање. Повратот секогаш ќе биде платен преку истиот метод кој сте го искористиле за плаќање на купеното.

Во секој случај, сите права признати во сегашното законодавство ќе бидат заштитени.

#### 16. ОДГОВОРНОСТ И ОДРЕКУВАЊЕ ОД ОДГОВОРНОСТ, ЗАКОНСКИ ПРАВА НА ПОТРОШУВАЧОТ

Освен ако не е поинаку изречно наведено во овие Услови, нашата одговорност кога станува збор за кој било производ купен од нашата веб-локација ќе биде ограничена исклучиво на цената на купувањето на производите во прашање.

И покрај горе споменатото, нашата одговорност нема да биде одречена или ограничена во следниве случаи:

- i. во случај на смрт или лична штета предизвикана од наша небрежност;
- ii. во случај на измама или измамничка лага; или
- iii. во кој било случај кога би било нелегално или незаконски да ја исклучиме, ограничиме или да се обидеме да ја исклучиме или ограничиме одговорноста.

И покрај гореспоменатиот став, и до законски дозволеният степен, и освен ако овие Услови наведуваат поинаку, нема да прифатиме никаква одговорност за следниве загуби, без разлика на нивното потекло.

- i. загуба на приход или продажба;

- ii. оперативна загуба;
- iii. загуба на профити или договори;
- iv. загуба на предвидени заштеди;
- v. загуба на податоци; и
- vi. загуба на време за деловни активности или време за менаџирање.

Поради отворената природа на оваа веб-локација и можноста за грешки во складирање и пренос на дигитални информации, не ја гарантираме точноста и безбедноста на информациите пренесени или добиени преку оваа веб-локација, освен ако не е поинаку недвосмислено наведено на оваа веб-локација.

Сите описи на производите, информациите и материјалите прикажани на оваа веб-локација се дадени „како што се“, без искажани или имплицирани овластувања што се однесуваат на нив, освен оние што се законски предвидени. Во оваа смисла, доколку имате договор како потрошувач или корисник, ние сме обврзани да доставиме добра кои се во согласност со Договорот, имајќи одговорност кон вас за какво било отсуство на согласност која постои за време на доставата. Се подразбира дека добрата се во согласност со Договорот доколку тие: (i) соодветствуваат на описот даден од наша страна и ги поседуваат квалитетите кои сме ги претставиле на оваа веб-локација; (ii) се соодветни за целите за кои нормално се користат добрата од ваков вид; (iii) прикажуваат квалитет и особини кои што се нормални за добрата од истиот тип и кои разумно може да се очекуваат. До законски дозволения степен, ги исклучуваме сите гаранции, освен оние кои не може да се исклучат легитимно.

## **17. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОПСТВЕНОСТ**

Запознаени сте и се согласувате дека сите авторски права, регистрирани заштитни знаци и други права за интелектуална сопственост на сите материјали и содржини дадени како дел од веб-локацијата секогаш ни припаѓаат нам или на оние кои ни дала дозвола за нивна употреба. Може да го користите материјалот за кој станува збор само до степен до кој изречно ве овластуваме ние или давачите на дозволата за употреба. Ова не ве спречува да ја користите оваа веб-локација до степен потребен да ги копирате информациите на нарачката или деталите за контакт.

## **18. ВИРУСИ, ПРИВАТНОСТ И ДРУГИ КОМПЈУТЕРСКИ НАПАДИ**

Не смеете несоодветно да ја употребувате оваа веб-локација со тоа што намерно ќе воведувате вируси, тројанци, црви, логички бомби или каков било друг софтверски или технолошки штетен или опасен материјал. Нема да се обидете недозволено да влезете на оваа веб-локација, на серверот на кој е хостирана оваа локација или кој било сервер, компјутер или база на податоци поврзани со веб-локацијата. Се обврзувате да не ја напаѓате оваа веб-локација преку каков било напад за одбивање на услуга или напад за дистрибуирано одбивање на услуга.

Непридржувањето до оваа клаузула ќе се смета за повреда, како што е дефинирано според применливите одредби. Ќе го пријавиме секое непридржување до оваа одредба на соодветните надлежни органи и ќе соработуваме со нив да го откриеме идентитетот на напаѓачот. Исто така, во случај на непридржување до оваа клаузула, веднаш ќе биде запрена важноста на дозволата за користење на оваа веб-локација. Нема да бидеме одговорни за каква било штета или опасност што се резултат на напад за одбивање на услуга, вирус или каква било софтверска или

технолошка штета или опасен материјал кои би можеле да влијаат врз вашиот компјутер, ИТ опрема, податоци или материјали како резултат на користење на оваа веб-локација или преземањето содржина од неа или оние до кои ве пренасочува оваа веб-локација.

## **19. ЛИНКОВИ ОД НАШАТА ВЕБ-ЛОКАЦИЈА**

Доколку нашата веб-локација содржи линкови до материјали од трети страни, тие линкови се дадени само со цел да се информирате и ние немаме никаква контрола врз содржината на тие веб-локации или материјали. Според тоа, нема да прифатиме никаква одговорност за каква било штета или опасност добиени од нивната употреба.

## **20. ПИСМЕНА КОМУНИКАЦИЈА**

Применливите одредби бараат некои од информациите или известувањата кои ви ги испраќаме да бидат во пишана форма. Со користењето на нашата веб-локација, се согласувате дека најголемиот дел од комуникацијата со нас ќе биде електронски. Ќе ви се обртиме преку е-пошта или ќе ви дадеме информации со објавување известувања на нашата веб-локација. За целите на договорот, се согласувате да го користите ова електронско средство за комуникација и прифаќате дека сите договори, известувања, информации и друга комуникација кои ви ги испраќаме електронски се во согласност со законските барања, спроведувајќи го во пишана форма. Овој услов нема да влијае врз вашите законски права.

## **21. ИЗВЕСТУВАЊА**

Ивестувањата кои ни ги испраќате мора да бидат испратени преку електронска пошта на: [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com) или преку контактирање на Службата за корисници. Во согласност со одредбите во Клаузула 20 горе, и освен доколку не е поинаку наведено, можеме да ви испраќаме известувања преку е-пошта или на поштенската адреса дадена при нарачувањето.

Се подразбира дека известувањата ќе бидат добиени и ќе се дејствува во согласност со нив штом бидат поставени на нашата веб-локација, 24-часа откако биле испратени преку е-пошта или три дена по датумот на поштарина на секое писмо. Како доказ дека е испратено известувањето ќе биде доволно да се докаже, ако станува збор за писмо, дека било точно адресирано, дека била платена точната поштарина и дека било навремено доставено во поштата или поштенското сандаче; во случај на е-пошта, дека известување било испратено на е-поштата дадена од примачот.

## **22. ПРЕНОС НА ПРАВА И ОБВРСКИ**

Договорот ги обврзува двете страни, како и нашите соодветни следбеници, корисници или наследници. Не може да ги пренесете, отстапувате, наметнете или на кој било друг начин да ги пренесете Договорот или кои било други права или обврски кои произлегуваат од него, без однапред добиена пишана согласност.

Можеме да ги пренесеме, признаеме, наметнеме, отстапиме или на кој било друг начин да ги пренесеме Договорот или кои било други права или обврски извлечени од него, во кое било време додека постои Договорот. Да се избегне каков било сомнеж, преносите, отстапувањата и

наметнувањата за кои станува збор нема да влијаат врз правата кои, како што е применливо, вие ги имате како потрошувач признаени со закон или отповикувањето, намалувањето или лимитирањето на кој било начин на јасните или премолчени гаранции кои сме ви ги дале.

### **23. НАСТАНИ НАДВОР ОД НАША КОНТРОЛА**

Нема да имаме одговорност за каква било неусогласеност или доцнење на усогласувањето на која било од обврските кои ги имаме според Договорот кога тие се случиле поради настани кои се надвор од наша разумна контрола („Виша сила“).

Виша сила ќе вклучува каков било чин, настан, неостварување, пропуст или несреќа кои се надвор од наша разумна контрола, вклучувајќи ги, меѓу другото, следниве:

- i. Штрајк, престанок на работен однос или други формулари на протест.
- ii. Граѓански немири, револт, инвазија, терористички напад или терористичка закана, војна (објавена или не) или закана или подготовка за војна.
- iii. Пожар, експлозија, бура, поплава, земјотрес, колапс, епидемија или каква било друга природна катастрофа.
- iv. Неможност да се користат возови, бродови, авиони, моторизиран транспорт или други средства за транспорт, јавни или приватни.
- v. Неможност да се користат јавни или приватни телекомуникациски системи.
- vi. Акти, декрети, законодавство, одредби од која било влада или јавен орган на власта.
- vii. Штрајк, неуспех или несреќа во морски или речен транспорт, поштенски транспорт или каков било друг тип на транспорт.

Ќе се подразбира дека нашите обврски добиени од Договорите се суспендирани за времетраењето на настанот на виша сила и ќе ни биде дадено продолжување на периодот за исполнување на овие обврски во времетраење еднакво на времето колку што траел настанот на виша сила. Ќе ги вложиме сите разумни ресурси да ставиме крај на настанот на виша сила или да најдеме решение кое ни овозможува да ги исполниме обврските предвидени со овој Договор и покрај настанот на виша сила.

### **24. ОДРЕКУВАЊЕ ОД ПРАВАТА**

Отсуството на барање од наша страна за ваше строго придржување до која било од обврските преземени од вас според овој Договор или според овие Услови или неостварување од наша страна на права или постапки кои ни припаѓаат според овој Договор или според овие Услови нема да претставува одрекување или ограничување на дадените права и постапки, ниту пак ќе ве ослободи од исполнувањето на дадените обврски.

Одрекувањето од наша страна од определено право или постапка нема да го сочинува одрекувањето од други права или постапки здобиеени од Договорот или од овие Услови.

Одрекувањето од наша страна од кој било од овие Услови или правата или постапките здобиеени од Договорот нема да биде ефективно освен ако е недвосмислено наведено дека е одрекување од права и е формализирано и вие сте известени во согласност со одредбите од делот за известувања погоре.

## **25. ДЕЛУМНО УКИНУВАЊЕ**

Доколку кој било од овие Услови или која било одредба од Договорот се прогласат за неважечки и поништени со одлука на надлежниот државен орган, останатите правила и услови ќе останат во сила без да бидат засегнати од дадената изјава за укинување.

## **26. ЦЕЛОСЕН ДОГОВОР**

Овие Услови и кој било документ на кој се повикуваат го сочинуваат целосниот Договор помеѓу Страните кога станува збор за нивната цел, заменувајќи секаков претходен пакт, спогодба или ветување направени помеѓу страните усно или во пишана форма.

Страните потврдуваат дека се согласни да склучат Договор без да зависат од каква било изјава или ветување дадени од другата страна или кои би можеле да се заклучат од која било изјава или документ за време на преговорите во кои биле двете страни пред дадениот Договор, освен оние недвосмислено спомнати во овие Услови.

Ниту една страна нема да преземе никаква акција за каква било неточна изјава дадена од другата страна, вербално или во пишана форма, пред датумот на Договорот (освен доколку дадената изјава била направена измамнички). Единствената акција која може да биде преземена од другата страна ќе се должи на неисполнување на договор во согласност со одредбите на овие Услови.

## **27. НАШЕТО ПРАВО ДА ГИ ПРОМЕНИМЕ ОВИЕ УСЛОВИ**

Имаме право да ги прегледаме и промениме овие Услови во било кое време.

Вие подлежите на политиките и Условите кои се во важност во моментот кога ја користите нашата веб-локација или ја правите секоја нарачка, освен кога според закон или одлука на владини органи мора да направиме промени ретроактивно на дадените политики, Условите или Политиката за приватност. Во овој случај можните промени исто така ќе влијаат врз нарачките што сте ги направиле претходно.

## **28. ПРИМЕНЛИВО ЗАКОНОДАВСТВО И НАДЛЕЖНОСТ**

Користењето на нашата веб-локација и договорите за купување производи преку нашата веб-локација ќе бидат регулирани и толкувани во согласност со законите во Република Северна Македонија, без повикување на нејзините одредби за конфликт на закони.

За секој евентуален спор кој би се појавил поради или е поврзан со употребата на нашата веб-локација или дадените договори, ексклузивна надлежност ќе имаат судовите во Република Северна Македонија.

Доколку го склучувате договорот како потрошувач, ништо во оваа клаузула нема да влијае врз вашите законски права, како што е признаено во кое било применливо законодавство во оваа област.

## 29. КОМЕНТАРИ И СУГЕСТИИ

Вашите коментари и сугестии се секогаш добредојдени. Испратете ни какви било коментари или сугестии преку нашата контакт адреса на електронска пошта [info-mk@zara.com](mailto:info-mk@zara.com) или преку контактирање на Службата за корисници.

Понатаму, има официјални формулари за барање достапни за потрошувачите и корисниците. Тие може да се побараат преку сандачето достапно преку нашата веб-локација или преку нашите официјални профили на социјалните мрежи.

Последно ажурирано: 28.09.2026 година.

## АНЕКС

Модел формулар за повлекување

(Пополнете го и испратете го овој формулар само доколку сакате да го искористите вашето право на повлекување од договорот)

Назив и Адреса: Друштво за производство, трговија и услуги ИТХР Македонија ДООЕЛ Скопје, со адреса на бул. „Партизански одреди“ бр. 15А Скопје, Република Северна Македонија, кое работи под трговско име ZARA.

Ве известувам дека се повлекувам од мојот договор за продажба на следниве производи:

\_\_\_\_\_

Нарачано на ден: \_\_\_\_\_ /примено на ден: \_\_\_\_\_

Име и презиме на потрошувачот: \_\_\_\_\_

Адреса на потрошувачот: \_\_\_\_\_

Потпис на потрошувач (само доколку овој образец се пополнува на хартија) \_\_\_\_\_

Датум: \_\_\_\_\_