Општи одредби

Оваа онлајн продавница со домен **setra.mk** е во сопственост на
Друштво за производство трговија и услуги СЕТРА ДООЕЛ увоз-извоз Скопје
Ул. „Христо Татарчев“ 43б/3-10
1000 Скопје
ЕДБ: MK4030993212416 | ЕМБС: 4559487
Тел. +389 2 2465 480 | e-mail: contact@setra.mk

Со овие Општи услови се уредуваат правата и обврските при користење на интернет страната www.setra.mk и купување на производи преку неа.
Посетител е секое лице кое пристапува и ја разгледува понудата на интернет страната.
Купувач е регистриран корисник кој врши нарачка и стапува во деловен однос со Продавачот.
За користење на страната се применуваат законите на Република Северна Македонија од областа на електронска трговија, трговија, заштита на потрошувачите и заштита на личните податоци.
Со пристапување и користење на интернет страницата, корисникот се согласува со овие Општи услови.
Сетра го задржува правото да ги измени условите во секое време.

Услови и правила за купување

Купувањето направено преку интернет страната претставува склучување договор на далечина. Кога купувачот купува преку интернет страната, Општите услови и преддоговорните информации се составен дел на тој договор.

Цената на производите објавени на интернет страната се изразени во Македонски денари и нема никакви скриени трошоци. Сликите на производот, видеата и другите визуелни материјали обезбедени на Сајтот се само за илустративни цели и може да се разликуваат од вистинските производи, вклучувајќи ги карактеристиките и функционалностите на производот.
Го задржуваме правото за промена на објавените цени, во согласност со политиката на друштвото, без претходно известување за корисниците. Промените на цените ќе важат за сите нарачки направени по стапувањето во сила на новите цени. Корекција на цената нема да биде извршена ако нарачката е прифатена. Корекција на цената во секој случај може да биде извршена од страна на Сетра, доколку се работи за очигледна техничка грешка сторена при впишување на цените на производите. Во случај на постоење на очигледна техничка грешка сторена при впишување на цените на производите, Сетра веднаш ќе ги извести Купувачите кои извршиле нарачка или пак реализирале уплата за одредениот производ, а Купувачот во овој случај го задржува своето право да одлучи дали ќе ја откаже нарачката или не.

Сите потврдени нарачки пред стапувањето во сила на новите цени ќе се извршат според цените кои биле во важност во времето кога се направени нарачките. Купувачот се обврзува да ја плати цената, која е понудена во моментот на извршување на нарачката.
Сите попусти, промоции и специјални промотивни пакет производи ќе бидат посебно

означени.
Купувачот може да избере еден или повеќе производи, како и пакет на производи објавени на интернет страната.
Купувачот може да ја дополни или корегира нарачката во било кое време, пред да го реализира плаќањето.

Регистрирањето не е задолжително за реализацијата на нарачката, но при нарачката, задолжителни се податоците за контакт, како и адреса за испорака. По завршувањето на нарачката ќе Ви биде испратен e-mail на адресата која ја имате наведено, за потврда на нарачката. Доколку купувачот ја направи нарачката и истата биде потврдена од наша страна **(влезе во процес на процесирање)** може да се откаже најдоцна 3 часа од времето кога нарачката е потврдена и влезена во процесирање од страна на **setra.mk.**
При евентуални технички проблеми со интернет страната, СЕТРА ДООЕЛ Скопје има право да ја одбие нарачката или да го прекине процесот на купување, и не сме обврзани да извршиме никакво обесштетување, освен враќање на уплатените средства од страна на потрошувачот.

Испорака и достава

Испораката и доставата на производите во зависност од големината и масата изнесува од **150 денари** на територијата на Р.С. Македонија во согласност со ценовникот на курирската служба.
Испораката ја вршиме од нашите простории во Скопје додека доставата ја врши курирска служба. По конфирмирањето на нарачката, преку е-пошта ве известуваме за статусот на Вашата нарачка.
Добивате 2 известувања на е-пошта: **1.** Потврда дека Вашата нарачка е примена, **2.** Потврда дека производот е испорачан на Вашата адреса.
Вашата нарачка ќе ви биде доставена во рок од максимум 4 работни дена од моментот на примање на првата потврда (дека Вашата нарачка е завршена од страна на https://setra.mk).
За бесплатните испораки ќе бидете дополнително известени за начинот на достава и времетраењето на истата на Вашиот е-маил.

Кога курирската служба ќе Ви го достави производот/е задолжително е да Ви побара Ваш потпис. Доколку курирската служба на првиот обид не Ве добие на впишаната адреса и не успее да ве контактира на пишаниот контакт телефон, правилото за испорака до максимум 4 дена прекинува во сила и производ би се доставил тогаш кога службата ќе успее да стапи во контакт со Вас. Доколку во случај во период од 6 дена не воспостават контакт со Вас, производот го враќаат назад во setra.mk. СЕТРА ДООЕЛ Скопје го задржува правото сретствата од купениот производ да не ги враќа, но да обезбеди повторно испорака на производот со повторна доплата за испорака зависност од тежината на пратката согласно ценовникот на курирската служба на Ваша адреса (вклучувајќи ги и производите кои биле со бесплатна испорака).
За сите прашања поврзани во врска со испораката или можни проблеми со истата можете директно да не контактирате на нашата е-пошта: contact@setra.mk или на контакт телефоните: 070 398 940 и 02 2465 480.

Државни празници

Ве молиме имајте во преднид дека доколку нарачката е направена во период на државен празник и неработни денови утврдени со закон на Република Македонија, setra.mk го задржува правото на пролонгирање на денот за достава.

Поддршка на корисници

За било какви информации и прашања во врска со реализацијата на интернет продажба може да се јавите на телефонот 070 398 940 или 02 2465 480 кој е достапен секој работен ден во периодот од 08:30 часот до 16:30 часот.

Услови и правила за враќање

Купувачот има право да го врати нарачаниот/купениот производ согласно тука наведените услови и правила.
Секој корисник е должен при превземање на производот/ите, да ги провери заради евентуални оштетувања при транспорт, а доколку се работи за повеќе производи, да провери дали некој производ недостасува. Доколку доставениот производ е оштетен или одреден производ недостасува од нарачката, Купувачот е должен веднаш да не информира на броевите за подршка на корисници или на електронската адреса, заради замена на оштетениот производ/и или достава на производите кои недостасуваат, во спротивно го губи правото подоцна да истакне рекламација за доставениот производ. Во овој случај, трошоците за замена на производот нема да бидат на товар на купувачот. Доколку целиот процес на враќање или заменување не се изврши во период од 7 дена исто така Купувачот го губи правото на рекламација. Купувачот има право да врати купен производ во период од 7 дена од датумот на испорака, под услов производот кој се враќа да е во иста физичка состојба во која е испорачан, неотпакуван и неупотребуван, со сите етикети и ознаки кои ги имал при приемот. Средствата ќе ви бидат вратени на истата банкарска сметка која сте ја користеле при плаќање на производот. Според Законот за заштита на потрошувачите, купувачот има право да го замени производот што има соодветен квалитет, а што не одговара во однос на формата, големината, моделот, бојата или бројот. Потрошувачот правото може да го оствари во рок од 15 дена од денот кога производот е купен. Замена на производот со соодветен квалитет се врши ако производот не бил употребуван, ако е сочуван изгледот на производот, употребните својства, пломбите, фабричките етикети, како и фискалната сметка или Фактура-испратница кои на потрошувачот му биле издадени заедно со производот. Ако во моментот на поднесувањето на барањето од потрошувачот трговецот нема соодветен производ (производ што ќе одговара на неговите потреби), потрошувачот има право по свој избор да бара да го раскине договорот и да бара враќање на платениот паричен износ.

Гаранција

Секој производ, купен преку интернет страната на Сетра, има соодветен Гарантен лист и гарантен рок одреден од производителот. Гарантниот лист содржи гарантна изјава и гарантни услови кои се обврзувачки за полноважноста на гаранцијата на производот. Гаранцијата нема да важи доколку:

- Не се достапни гарантниот лист или доказот за купување (фискална сметка или Фактура-испратница)
- Има обиди за поправка на производот од неовластени сервиси
- Има оштетувања или дефекти настанати при неправилна употреба на производот
- Има физички оштетувања на производот

Гаранцијата на производот не ги покрива додатоците и компонентите кои имаат ограничен рок на траење.

СЕТРА ДООЕЛ Скопје го задржува правото да ги измени Правилата и условите за продажба во било кое време.

Со направена нарачка на оваа веб страница, купувачот се согласува со Правилата и условите за продажба.