

# Добредојдовте на веб-страницата

## [Зачувај и печати](#)

Добредојдовте на веб-страницата [frilla.mk](#) со која управува компанијата ХС ЕЦОММ СК02 ДООЕЛ Скопје, БУЛЕВАР ПАРТИЗАНСКИ ОДРЕДИ бр.76/4- СКОПЈЕ – КАРПОШ, КАРПОШ (во натамошниот текст: компанијата).

Овие Општи Услови се однесуваат на сите активности овозможени во онлајн продавницата достапна на [frilla.mk](#) (во натамошниот текст: веб-страница). Општите услови се обврзувачки за сите корисници. Ве молиме прочитајте ги внимателно. Ако не се согласувате со кој било дел од овие Општи услови или ако не се согласувате со нив во целост, не смеете да ја користите нашата веб-страница и нашите услуги. Општите одредби и услови претставуваат валиден договор помеѓу вас и компанијата. Веб-страницата е обезбедена „како што е“ и Компанијата не дава никакви гаранции, експлицитни или имплицитни, во однос на насловот, прометноста или соодветноста за која било цел на производите прикажани на веб-страницата.

Сопственикот на веб-локацијата ќе се грижи за да се погрижи информациите содржани на веб-страницата да се детални и ажурирани. Во исто време, сопственикот на веб-страницата го задржува правото да ја промени содржината на веб-страницата или да престане да ја ажурира во секое време, без претходна најава. Покрај тоа, сопственикот на веб-локацијата може да ги промени услугите, производите, цените или програмите опишани на оваа веб-локација во секое време и без најава.

## 1 ДЕФИНИЦИИ

**Компанијата** е ХС ЕЦОММ СК02 ДООЕЛ Скопје, БУЛЕВАР ПАРТИЗАНСКИ ОДРЕДИ бр.76/4- СКОПЈЕ - КАРПОШ, КАРПОШ, која ја поседува и управува веб-страницата [frilla.mk](#).

**Веб-страницата** е веб-страница достапна на [frilla.mk](#), управувана од Компанијата, а во чии рамки работи онлајн продавницата.

**Корисник** е секое физичко лице кое ја користи веб-локацијата.

**Клиент** (или „вие“) е секое физичко лице кое купува во онлајн продавница.

**Потрошувач** е физичко лице кое купува или користи стоки и услуги за цели надвор од неговите професионални или деловни активности со цел да заработи приход. За целите на овие Општи одредби и услови, сите купувачи се сметаат и за потрошувачи.

**Политиката за приватност** е документ кој ги содржи сите информации за обработката на личните податоци што се одвива во рамките на веб-страницата. Горенаведената Политика за приватност е достапна [тука](#).

**Политиката за колачиња** е документ што ги содржи сите информации за употребата на колачиња што се случуваат на веб-локација. Горенаведената политика за колачиња е достапна [тука](#).

## 2. FRILLA.MK ONLINE SHOP

Општите услови за работа го одредуваат работењето на онлајн продавницата, ги дефинираат правата и обврските на корисникот и онлајн продавницата и го регулираат деловниот однос помеѓу онлајн продавницата и купувачот. Општите одредби и услови кои се применуваат во моментот на купувањето (во моментот кога се поставува онлајн нарачката) се обврзувачки за купувачот. Секој пат кога ќе се изврши нарачка, корисникот ќе биде информиран за Општите услови. Со нарачка, корисникот потврдува дека е запознаен со овие Општи услови и правила.

Потврдата на Општите услови при нарачка во нашата онлајн продавница претставува обврзувачки договор помеѓу вас и компанијата. **Ве молиме внимателно прочитајте ги** Општите услови пред да ја потврдите вашата нарачка. Доколку не се согласувате со нашите Општи услови, не смеете да ги користите услугите што ги нуди нашата онлајн продавница. Исто така, не е можно делумно да се согласите со Општите одредби и услови. За да го завршите купувањето, мора да ги прифатите **сите** Општи услови и услови кои важат во моментот на купувањето.

## i. Користење на онлајн продавницата

Компанијата работи со онлајн продавницата во согласност со Општите услови. Онлајн продавницата е достапна за клиентите во секое време, при што компанијата го задржува правото привремено да ја оневозможи или суспендира онлајн продавницата без претходна најава.

Постои можност онлајн продавницата да биде привремено недостапна или да не може да се изврши плаќање поради одржување и ажурирања на онлајн продавницата. Компанијата нема да биде одговорна за какви било штети што може да ги претрпите за време на одржувањето и/или ажурирањето на онлајн продавницата.

## ii. Исполнување на нарачката во онлајн продавницата

Се смета дека договорот за купопродажба помеѓу добавувачот и купувачот е склучен кога купувачот ја потврдува нарачката (купувачот добива е-пошта со потврда за статусот „Нарачката е потврдена“). Од тој момент, сите цени и другите услови за купување се фиксни и применливи и за давателот на услугата и за купувачот. Договорот за купопродажба се зачувува на серверот на компанијата во електронска форма.

Постапка за купување:

1. **Чекор:** Во понудата достапна во интернет-продавницата, купувачот го избира посакуваниот артикл и посакуваната количина и го потврдува својот избор со притискање на копчето „Додај во кошничка“. Ако купувачот сака да купи неколку различни артикли, постапката треба да се повтори за секој поединечен артикл. Откако купувачот ќе го заврши процесот на избор на производи, може да продолжи со процесот на купување со притискање на копчето „Продолжи на плаќање“.
2. **Чекор:** Во овој чекор, купувачот пополнува формулар со своите лични податоци потребни за испорака на посакуваната нарачка. По пополнувањето на формуларот, купувачот во одредени случаи може да избере помеѓу неколку можности за достава и да додаде други производи или услуги на својата нарачка. Во овој чекор, купувачот е информиран и за планираниот датум на испорака. Пред завршувањето на нарачката, купувачот има можност за избор меѓу различни начини на плаќање. Врз основа на избраниот начин, конечниот износ што треба да се плати за нарачката се пресметува уште еднаш пред завршувањето на купувањето. Купувачот го потврдува процесот на купување со притискање на копчето „Заврши купување“.
3. **Чекор:** По завршувањето на купувањето, на веб-страницата на купувачот му се прикажува порака за потврда во која се наведува дека нарачката е успешно испратена и се прикажуваат деталите за испратената нарачка. Дополнително, купувачот добива и потврдена е-порака на е-адресата наведена во вториот чекор, во која се вклучени преглед на нарачката, упатства за употреба на нарачаните производи и упатства за откажување на купувањето или поднесување рекламација доколку купувачот не е задоволен од производот или повеќе не го сака.

Сите податоци што ни ги доставувате за време на испраќањето на нарачката ќе бидат обработени во согласност со **Правилата за заштита на приватност**, кои можете да ги најдете на дното на веб-страницата.

Ве информираме дека вредноста на целокупната купопродажба, вклучувајќи ја испораката или другите трошоци што важат за купувањето, ќе биде наплатена по потврдата на вашата нарачка. Ќе ве известиме за сите дополнителни трошоци пред да ја извршите купопродажбата. Со одбраниот начин на плаќање може да бидат поврзани и дополнителни трошоци.

Може да ја следите и управувате со вашата нарачка во **RMA апликацијата** на следниов линк: [ЛИНК](#). За пристап ви е потребен бројот на нарачката или кодот за следење, како и е-поштата или телефонскиот број што сте ги внеле во нарачката при купувањето. Во оваа апликација (доколку нарачката сè уште не е во

подготовка) можете и да ја откажете нарачката, да го промените нејзиниот состав, адресата, телефонскиот број, да ја следите нарачката, како и да пристапите до потврдата за плаќање.

### **iii. Цени, начини на плаќање и промоции**

#### **Цените**

Сите цени наведени на веб-страницата се изразени во МКД и вклучуваат ДДВ. Цените важат од моментот на нарачката. Понудата важи до откажување. Цените важат од моментот на нарачката. Понудата важи до отповикување.

**ПРЕДУПРЕДУВАЊЕ:** Ова е малопродажна онлајн продавница чија целна публика се исклучиво крајни клиенти (B2C). Поради оваа причина, не овозможуваме B2B продажба на оваа страница, ниту пак можеме да понудиме можност за издавање фактури на правни лица. Тоа значи и дека последователните корекции на сметката (од физичко до правно лице) не се можни бидејќи купопродажната трансакција е склучена исклучиво со физичко лице.

Доколку сакате да воспоставите B2B однос со нашата компанија и да купите поголеми количини на нашите производи (цело пакување/картон), можете да го контактирате нашиот оддел за големопродажба на [b2b@hsplus.si](mailto:b2b@hsplus.si).

#### **Начини на плаќање**

Во нашата онлајн продавница можете да ги користите следниве начини на плаќање:

- Готовина при достава – купувачот ја плаќа фактурата во готово или со кредитна картичка на курир за испорака кој ја доставува робата на адресата на купувачот;
- Плаќање со кредитна картичка;
- Плаќање преку PayPal.

Компанијата го задржува правото да го потврди избраниот начин на плаќање користејќи автентикација. Понатаму, го задржуваме правото дополнително да го потврдиме избраниот начин на плаќање со барање да ни испратите доказ за плаќање.

Свесни сте за фактот дека мора да го платите целиот износ на нарачката (вклучувајќи ги сите трошоци за трансакција и испорака) во согласност со избраниот начин на плаќање. Гарантите дека имате можност и право да ги завршите трансакциите користејќи кредитна картичка или кој било друг избран начин на плаќање.

#### **Промоции**

Сајтот нуди и попусти и други промоции кои ги намалуваат цените на производите (во натамошниот текст: промоции). Секоја промоција се нуди по намалена цена за одреден (ограничен) период наведен за секоја поединечна промоција. Цената со попуст се однесува на сите набавки направени за време на промотивниот период.

Имајте предвид дека одредени промоции се ограничени на нови корисници кои сè уште не купиле во нашата онлајн продавница. Во овој случај, гореспоменатата промоција не се однесува на постоечките корисници. Секој обид за користење на такви промоции веднаш ќе биде блокиран, а адресите на е-пошта што се користат за да се изврши наведената злоупотреба ќе бидат избришани без претходна најава. Попустите и другите промоции обично не се кумулативни, освен ако не е поинаку наведено во секоја поединечна промоција.

### **iv. Трошоци и испорака на стоки**

Трошоците за испорака не се вклучени во цените. Трошоците за испорака можете да ги најдете во онлајн продавницата, каде што исто така имате можност да го изберете начинот на испорака. Нашата компанија нуди два начини на испорака: стандардна и експресна. Клучната разлика помеѓу овие два начина на испорака е тоа што нарачките за брза испорака се обработуваат и пакуваат со поголем приоритет. Пред да го изберете саканиот начин на испорака, проверете ја цената наведена веднаш до секој поединечен избор.

Додека ја поставувате вашата нарачка, ќе видите преглед на цената што се состои од трошоци за купување, трошоци за испорака и вкупни трошоци.

Доколку изберете да платите со готовина при испорака, курирската служба ќе ви наплати такса за испорака на пакетот, која се пресметува кога ќе ја поставите вашата нарачка. Ако изберете да платите со кредитна картичка или преку PayPal, нема да ви се наплати овој трошок.

Производите што сте ги нарачале ќе бидат доставени на адресата што ја внесовте како адреса за испорака на нашата веб-страница.

Проценетото време за испорака е достапно на клиентот по поставувањето на нарачката. Компанијата го задржува правото да го продолжи времето на испорака во случај на зголемена побарувачка или доцнење на услугата за испорака. Испораките обично се вршат наутро. Ако не можете да го прифатите пакетот за време на испораката, курирската служба ќе се обиде да се договори со купувачот за нов начин и место на испорака.

Доколку курирот за испорака не успее да контактира со клиентот, ќе се направи втор обид да се достави пакетот следниот работен ден. Ако вториот обид за испорака не успее, пакетот и неговата содржина се враќаат на испраќачот.

Уплатената сума за неуспешно испорачани и припејд нарачки автоматски се враќа во рок од 8 (осум) работни дена од магацинот кој го евидентира враќањето на пакетот или компанијата која ќе утврди дека пакетот не бил успешно испорачан.

## **Безбедносни предупредувања за употреба на сите производи**

Користењето производи од нашата онлајн продавница може да претставува одреден ризик за животот и здравјето. Мора изрично да потврдите дека разбирате дека употребата на наведените производи претставува таков ризик што целосно го прифаќате. Со нарачување и/или користење на наведените производи, потврдувате дека сте свесни за наведените ризици, кои може да вклучуваат ризик од болест, повреда, инвалидитет или смрт. Мора да ја преземете целосната одговорност за сите последици што може да произлезат од нарачувањето и/или користењето на производот.

Мора да ги прочитате упатствата за употреба пред да користите кој било производ.

Пред употреба, секој производ мора да се тестира на безбеден начин. Ако не сте целосно сигурни како да тестирате производ, не користете го, известете ни или вратете го.

Компанијата не презема никаква одговорност за индиректна или директна штета предизвикана од употребата на производите нарачани на веб-локацијата, без оглед на тоа дали Клиентот или трето лице ги користеле производите правилно или неправилно. Ова ослободување се применува во најголема мерка дозволена со закон.

Во случај на барање за отштета поднесено против компанијата, компанијата ја ограничува својата одговорност за отштета на три пати поголема од пазарната цена на производот.

Ние се стремиме да обезбедиме што е можно подетални и точни описи и фотографии на производите. Сепак, не можеме да гарантираме дека сите информации и фотографии за производот се целосно точни. Бидејќи одредени производи може да се добијат од различни добавувачи, можни се мали варијации во пакувањето или изгледот на производот. Горенаведените отстапувања не влијаат на квалитетот или функционалноста на производот

## **v. Право на повлекување од договорот**

Клиент кој купува во нашата онлајн продавница има право да се повлече од Договорот. Горенаведеното повлекување од договорот може да се пријави во рок од 14 дена од датумот на испорака на нарачката, а компанијата за тоа ќе биде известена од службата за испорака. Купувачот не мора да ја наведе причината за својата одлука. Горенаведеното право на повлекување од Договорот се однесува само на клиенти кои се физички лица и кои стекнуваат или користат стоки и услуги надвор од нивната професионална дејност или дејност со цел да генерираат приход.

Декларацијата за повлекување се смета дека е навремено издадена доколку е поднесена во рокот за повлекување од Договорот. Можете да ја поднесете вашата изјава за повлекување на однапред договорен формулар или можете да ни ја испратите по емаил. Формуларот можете да го најдете во табулаторот „Право на повлекување од купување“ на дното на веб-локацијата. Товарот на докажување во врска со остварувањето на правото на повлекување според овој член го сноси потрошувачот.

**Со повлекување од Договорот, купувачот може да добие рефундација или да го замени производот, но не може да го искористи кредитот!**

По поднесувањето на вашата изјава за повлекување, мора да ги вратите вашите производи во рок од 14 дена од датумот на вашата изјава за повлекување. Испратете ја робата на нашата адреса: ХС ЕЦОММ СК02 ДООЕЛ Скопје, БУЛЕВАР ПАРТИЗАНСКИ ОДРЕДИ бр.62/18 - СКОПЈЕ – КАРПОШ, КАРПОШ. Се смета дека стоката е вратена навреме доколку ја испратите пред истекот на рокот за враќање од 14 дена. Не можете да враќате оштетени производи, производи во изменети количини или производи спакувани во несоодветно пакување.

Ве молиме вратете ги предметите како пратка, а не како писмо, и осигурајте се дека пакетот е означен со кодот за повлекување од купувањето, кој ќе го добиете за време на процесот.

Ако пакетот не е правилно означен (испратен без кодот за повлекување од купувањето), ова може значително да го продолжи времето потребно за обработка на вашето барање.

Во случај на повлекување од договорот, ќе ги платите само трошоците за враќање на стоката, под услов овие трошоци да не можат да се надоместат.

Ако веќе сте платиле за нарачаната стока, веднаш, или најдоцна во рок од 8 работни дена од испраќањето на пакетот на нашата адреса, ќе ви ги вратиме сите примени плаќања и плаќања што сте ги направиле во врска со нарачката. Се смета дека пакетот е испратен на нашата адреса кога нашиот магацин го евидентира како вратен пакет. Го задржуваме правото да ја задржиме добиената уплата додека не се вратат производите кои се предмет на повлекување од договорот.

Ќе ви ги вратиме сите исплати добиени со истиот начин на плаќање што го користевте при купувањето. Во случај на плаќање со готовина при испорака, куповната цена ќе биде вратена на бројот на тековната сметка што сте го навеле во вашиот формулар.

Исклучок од правото на повлекување

Остварувањето на правото на повлекување е исклучено за следните договори:

- договори за набавка на стоки направени според спецификациите на потрошувачите или јасно персонализирани;
- договори за набавка на стоки што може брзо да се влошат или да истечат;
- договори за купување весници, периодични списанија или списанија, освен договори за претплата на овие публикации;
- договори за испорака на стоки што биле одлепени од потрошувачот по испораката и кои не можат да се вратат од хигиенски или здравствени причини (на пример: козметика, производи за чистење, пасти за полирање и костими за капење, долна облека, чорапи)
- договори за испорака на стоки кои по испораката и по својата природа неразделно се мешаат со други предмети; (на пример: комплет/комплет, сите производи од кутијата Mystery, двата производи од бесплатната понуда 1+1, било каков ПОДАРОК);
- договори за испорака на аудио или видео снимки или компјутерски софтвер доколку тие биле одпечатени од потрошувачот по испораката;
- договори за набавка на алкохолни пијалоци чија испорака е одложена повеќе од триесет дена и чија вредност договорена при склучувањето на договорот зависи од пазарните флуктуации на кои не

можат да влијаат професионалци;

- договори за набавка на стоки или услуги, чија цена зависи од флуктуациите на финансискиот пазар на кои професионалците не можат да влијаат и кои веројатно ќе се случат во периодот на повлекување;
- договори за услуги целосно извршени пред истекот на периодот на повлекување и чие извршување започнало по изречна претходна согласност на потрошувачот и експлицитно откажување од правото на повлекување; (на пример: такса за готовина при испорака, брза испорака, осигурување на пакет);
- договори за работи за одржување или поправка кои мора да се извршат итно во домот на потрошувачот и изречно да се бараат, во рамките на границите на резервните делови и работата строго неопходни за одговор на итни случаи;
- договори за обезбедување на услуги за сместување, транспорт, угостителство и забава, кои мора да се обезбедат на одреден датум или со одредена фреквенција;
- договори за испорака на дигитални содржини кои не се испорачуваат на материјален медиум, чие извршување започна по изречна претходна согласност на потрошувачот и експлицитно откажување од правото на повлекување (на пример: преземена дигитална содржина, е-книги).
- договори за набавка на стоки или услуги, чија цена зависи од флуктуациите на финансискиот пазар на кои професионалците не можат да влијаат и кои веројатно ќе се случат во периодот на повлекување;
- договори за услуги целосно извршени пред истекот на периодот на повлекување и чие извршување започнало по изречна претходна согласност на потрошувачот и експлицитно откажување од правото на повлекување; (на пример: такса за готовина при испорака, брза испорака, осигурување на пакет);
- договори за работи за одржување или поправка кои мора да се извршат итно во домот на потрошувачот и изречно да се бараат, во рамките на границите на резервните делови и работата строго неопходни за одговор на итни случаи;
- договори за обезбедување на услуги за сместување, транспорт, угостителство и забава, кои мора да се обезбедат на одреден датум или со одредена фреквенција;
- договори за испорака на дигитални содржини кои не се испорачуваат на материјален медиум, чие извршување започна по изречна претходна согласност на потрошувачот и експлицитно откажување од правото на повлекување (на пример: преземена дигитална содржина, е-книги).

**ПРЕДУПРЕДУВАЊЕ:** Доколку по истекот на рокот за враќање од 14 дена, по истекот на 14 дена од известувањето за повлекување од купувањето, доброволно вратите производ за кој не е можно повлекување од купувањето, а кој не е купен во нашата продавница, таков производ можеме да ви го вратиме само наспроти уплатата од 615 ден, што е трошок за приговор. Несобраниот производ ќе се уништи по 2 месеци.

## vi. Рекламации

Доколку откриете дека вашиот производ не работи правилно или сте добиле несоодветен или оштетен производ, на располагање ви се следните можности:

- спроведување на гаранција за испорака,
- спроведување на гаранција за технички производи и
- поднесување рекламација за производот.

### а) Гаранција за испорака

1. Даваме дополнителна гаранција за непрекорна испорака, која може да се примени во рок од 48 часа по приемот на производот.
2. Ако вашите производи се оштетени при транспорт или не се во согласност со вашата нарачка, ве молиме пријавете ни ја грешката во рок од 48 часа од испораката. Испратете ни порака по е-пошта. Прво, ќе добиете автоматски одговор, ве молиме не одговарајте на него, туку изберете една од понудените теми со кликување. Потоа ги следете упатствата **испратете ФОТОГРАФИИ од пакетот преку формуларот** (со видлива етикета) и СИТЕ примени производи, на кои е јасно видно оштетување или дефект. Целиот процес трае од 1 до 2 минути.
3. Ќе му дадеме приоритет на решавањето на вашиот барање во најкус можен рок и ќе ви обезбедиме замена за производот.
4. Доколку барањето е испратено предочна, ќе се обработи како рекламација за производот.

## **b) Гаранција за технички производи**

За одредени производи во нашата понуда важи гаранциски период од 24 месеци. Гаранцијата може да се примени само за технички производи и електрични уреди од нашата понуда. Гаранцискиот период од 24 месеци започнува на денот на приемот на стоката. Вашата гаранција може да се оствари во согласност со Законот за заштита на потрошувачите, врз основа на фактурата која претставува потврда за гаранцијата.

Компанијата го задржува правото да го одбие гаранцијата ако со барањето не е приложена фактура или ако фактурата не е читлива или на друг начин недостасува.

Гаранцијата не се применува ако:

- производот е физички оштетен;
- производот покажува знаци на износвање поради вообичаена употреба;
- производот има недостатоци кои се појавиле како резултат на неправилна, неподобна или непријатна употреба на производот.

Производите за кои сакате да ја искористите гаранцијата треба да бидат испитани, поради што ве молиме да прикачите фотографии или видео снимки кои го прикажуваат недостатокот со вашето барање за гаранција. Ако е потребно, ќе ве побараме да ни го вратите производот за да можеме да го испитаме.

Ако го одобриме вашето барање за гаранција, ќе ви обезбедиме нов производ. Имате право да побарате и поправање на вашиот производ, но треба да бидете свесни дека периодот на поправање е подолг од периодот за испорака на нов производ. Ако поправката трае повеќе од 45 дена, вашиот производ ќе биде заменет со нов. Ако новиот производ не може да се испорача, ќе ви ја вратиме целосната цена на производот.

Сумираниот постапок можете да го најдете во јазичето „Замена во гаранција“ при дното на веб-страницата.

**УПОЗОРУВАЊЕ: Компанијата ХС ЕЦОММ СК02 ДООЕЛ Скопје ќе прифати враќање само на пакети кои содржат производи купени на веб-страницата. Сите пакети што ги испраќа поединец, а не содржат производи купени од нашата компанија, ќе бидат вратени на испраќачот на негов трошок.**

## **c) Рекламација на производот поради материјални недостатоци**

1. Доколку производот не работи исправно, испратете ни е-порака на [info@frilla.mk](mailto:info@frilla.mk) и ние ќе помогнеме со потребното објаснување. На овој начин ќе ја спречите било каква потенцијална злоупотреба на производот и оштетување на самиот производ, како и било какви повреди на вас или на други.
2. Ако вашиот производ не работи, можете да поднесете рекламација наведувајќи материјални недостатоци на производот. Случаите кои се сметаат за материјални недостатоци на производот се наведени во одделот vii. од овие Општи услови за работа. Материјалните недостатоци можете да ги примените само ако овие недостатоци веќе постоеле во моментот на купувањето, но биле откриени подоцна.
3. Доколку вашиот производ не работи поради материјален дефект, пријавете го дефектот веднаш по откривањето, но во никој случај не подоцна од два месеци од денот кога сте го откриле дефектот. Испратете ни порака по е-пошта. Прво, ќе добиете автоматски одговор, ве молиме не одговарајте на него, туку кликнете за да изберете една од понудените теми. По изборот, ќе се отвори нова страница во вашиот прелистувач, каде што треба да го изберете вашиот случај според опциите. Потоа, следејќи ги упатствата во формуларот, испратете ни видео на кое јасно се гледа дека производот не работи (уредот е вклучен, наполнет, поврзан итн.). Целиот процес трае од 1 до 2 минути. Доколку е потребно, ќе побараме да ни го вратите предметниот производ за да го испитаме и да го утврдиме дефектот на производот.
4. Немаме да ја разгледаме вашата рекламација за производи кои се оштетени поради неправилна или неподобна употреба или постапување што не е строго неопходно за утврдување на природата, својствата и функционирањето на робата. Доколку сакате да го вратите производот по одбивањето на вашата рекламација, ќе ви го испратиме назад заедно со фактура за трошоците поврзани со испораката на наведениот производ.

5. Компанијата е одговорна за недостатоците во изработката на производот што ќе се појават во рок од 2 години по испораката. Компанијата е должна да одговори на приговорот во рок од 3 работни дена.
6. Ако поднесувате барање за материјален недостаток, на располагање ви се следниве можности:
  - замена на производот,
  - поврат на купопродажната цена,
  - отстранување на недостатокот на производот или
  - пропорционален поврат на купопродажната цена.

Сумираната постапка можете да ја најдете во јазичето „Притужби и спорови“ при дното на веб-страницата.

## **vii. Материјален недостаток**

Материјален недостаток може да се примени во следните случаи:

- ако производот не ги содржи карактеристиките потребни за неговата вообичаена употреба или за ставање на пазарот;
- ако производот не ги содржи карактеристиките потребни за одредена употреба за која купувачот го купил производот, а кои му биле познати на продавачот или требало да му бидат познати;
- ако производот не ги содржи карактеристиките и квалитетите што се изрично или имплицитно договорени или пропишани;
- ако продавачот му доставил на купувачот производ што не е во согласност со примерокот или моделот на производот, освен ако примерокот или моделот на производот не биле прикажани само за информативни цели.

Сумираниот постапок можете да го најдете во јазичето „Притужби и спорови“ на дното на веб-страницата.

Компанијата е одговорна за недостатоците во изработката на производот што ќе се појават во рок од 2 години по испораката. Компанијата е должна да одговори на приговорот во рок од 3 работни дена.

## **viii. Достапност на информации**

Давателот се обврзува секогаш да му ги дава на клиентот следните информации:

- идентитет на компанијата (име на компанијата и регистрирана адреса, регистарски број),
- детали за контакт што му овозможуваат на корисникот брзо и ефикасно да комуницира со давателот (e-mail, телефонска секретарка),
- суштински карактеристики на стоките или услугите (вклучувајќи ги и услугите по продажбата и гаранциите),
- конечната цена на стоките или услугите, вклучително и даноците, или начинот на пресметување на цената доколку, поради природата на стоките или услугите, конечната цена не може однапред да се пресмета,
- достапност на производот (сите производи или услуги понудени на веб-страницата треба да бидат достапни во разумен рок),
- услови за плаќање, услови за испорака на производи или услови за изведба на услугата (начин на испорака, локација и рок),
- информации за какви било потенцијални трошоци за транспорт, испорака или испорака, или предупредување дека таквите трошоци може да настанат доколку не можат да се пресметаат однапред,
- временско ограничување на понудата,
- услови, рокови и процедури во случај на повлекување од договорот и информации за трошоците за враќање на стоката (доколку ги има),
- објаснување за постапката што треба да се следи во случај на поплака, вклучувајќи какви било информации за контакт или услуги за клиентите,
- свесност за одговорност во случај на материјални дефекти,
- можноста и условите за постпродажни услуги и доброволни гаранции, доколку е потребно.
- Може да се појават одредени грешки при подготовката на веб-локацијата. Бидејќи не можеме да влијаеме на овие грешки, не сме одговорни за нив. Во случај на големи несовапаѓања во однос на

цените или техничките карактеристики на производот, за ова ќе ве информираме кога ќе нарачате.identit

### **ix. Податоци за регистрација, име на регистар, регистарски број:**

Име на компанија: ХС ЕЦОММ СК02 ДООЕЛ Скопје

Седиште на компанијата: БУЛЕВАР ПАРТИЗАНСКИ ОДРЕДИ бр.76/4- СКОПЈЕ – КАРПОШ, КАРПОШ

Рег. Орган: Окружен суд во Скопје

единствен матичен број на субјектот = ЕМБС : 7827393

единствен даночен број: 4057025573710

Адреса на е-пошта: info@superzebra.mk

Директор на компанијата: Горан Димитријевиќ

Акционерски капитал: 5000,00 ден

Даночен обврзник: ДА

Датум на упис во регистарот: 17.02.2025 год

### **x. Вонсудско решавање спорови и други правни лекови**

Компанијата се стреми да ги реши сите спорови по мирен пат. Доколку спорот не може да се реши на овој начин, надлежен е судот во Скопје да решава спорови.

### **xi. Платформа за решавање спорови**

Во согласност со законските стандарди, ХС ЕЦОММ СК02 ДООЕЛ Скопје, БУЛЕВАР ПАРТИЗАНСКИ ОДРЕДИ бр.76/4- СКОПЈЕ – КАРПОШ, КАРПОШ. не препознава ниту еден давател на услуги за вонсудско решавање на потрошувачки спорови како давател овластен да решава потрошувачки спорови што потрошувачите можат да ги покренат врз основа на вонсудско решавање според Законот за потрошувачки спорови.

Платформата за решавање спорови е достапна на <http://ec.europa.eu/consumers/odr/>.

Повеќе информации за платформата за решавање спорови може да најдете на [ec.europa.eu](http://ec.europa.eu).

## **3. КОМУНИКАЦИЈА**

Компанијата ќе контактира со Корисникот само преку далечинска комуникација доколку тоа е неопходно за да се изврши нарачката.

Компанијата обезбедува услуги за поддршка на своите корисници на [info@frilla.mk](mailto:info@frilla.mk).

Сепак, може да контактираме и со корисниците за комерцијални цели доколку ни дадат согласност или ако веќе извршиле купување во нашата онлајн продавница, во кој случај горенаведената комуникација ќе:

- да бидат јасно и недвосмислено означени како рекламна порака,
- јасно наведете го испраќачот,
- јасно означете различни промоции и други маркетинг техники како такви.

За повеќе информации во врска со комуникацијата, погледнете ја нашата Политика за приватност и Политика за колачиња.

## 4. ИНТЕЛЕКТУАЛНА СОПСТВЕНОСТ

Сите податоци, слики и текстови, како и сите други материјали (на пр. видео содржина, графикони, скици, итн.) на нашата веб-локација се заштитени со законот за авторски права и/или интелектуална сопственост.

Со купување на Производите или користење на веб-страницата, Корисникот нема да стекне никакви авторски права, сопственички права или права на интелектуална сопственост на Производите и/или веб-страницата. Корисникот може да ги користи материјалите само за свои некомерцијални цели.

## 5. ОДГОВОРУВАЊЕ

Во согласност со одрекувањето од одговорност наведено во овие Општи услови и услови, компанијата ги обезбедува следните ограничувања:

Ако одлучите да ја користите нашата онлајн продавница и/или нашата веб-локација, се согласувате да го сторите тоа доброволно и затоа ги преземате сите ризици. Веб-страницата и продавницата се обезбедени „како што се“, без никакви изречни или имплицитни гаранции. Сите отфрлања наведени во овој дел или на друго место во овие одредби и услови се применуваат во најголема мерка дозволена со закон.

Компанијата не ја гарантира работата на веб-страницата и нејзините функции и не гарантира дека веб-локацијата ќе функционира без грешки, вируси или малициозен софтвер сличен на вируси. Покрај тоа, компанијата не гарантира дека информациите објавени на веб-страницата се точни и сеопфатни. Компанијата нема да биде одговорна за какви било штети, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на: директни, индиректни или последователни штети кои произлегуваат од или произлегуваат од користењето на веб-страницата.

Доколку одлучите да ја користите онлајн продавницата и да извршите плаќање во нашата онлајн продавница, вие изрично се согласувате дека ја користите на ваш сопствен ризик и дека ќе ги сносит сите ризици поврзани со плаќањата во нашата онлајн продавница, вклучувајќи, но не ограничувајќи се на неуспешни плаќања од страна на корисниците, грешки при плаќањето и грешки во враќањето на средствата во случај на жалба. Ова одрекување се применува во најголема мерка дозволена со закон. Компанијата нема да биде одговорна за каква било штета што може да настане во врска со користењето на веб-страницата и/или производите достапни во нашата онлајн продавница.

## 6. ЗАВРШНИ ОДРЕДБИ

**Склучување договор** Заедно со нарачување услуги на веб-локацијата, како и на сите подстраници на оваа веб-локација, овие Општи услови и услови имаат карактер на договор склучен помеѓу клиентот и компанијата.

**Раздвојливост на одредбите** Доколку се утврди дека некоја одредба од овие Општи услови и услови е (целосно или делумно) незаконска или неважечка на кој било друг начин, споменатата одредба ќе се смета за избришана (целосно или делумно), додека преостанатите Општи услови и услови ќе продолжат да важат.

**Целосна правна способност** Корисникот гарантира дека тој/таа има целосен капацитет да ги преземе правата и обврските кои произлегуваат од овие Општи услови. Со ова гарантирате дека не барате согласност или одобрение од трета страна за исполнување на вашите обврски кои произлегуваат од овие Општи услови и услови.

**Познавање на Општите одредби и услови** Со ова гарантирате дека сте ги прочитале и сте целосно запознаени со овие Општи услови и услови пред да ги прифатите, особено во однос на наведените одрекувања.

**Закон што се применува на овие Општи услови** Овие Општи Услови се регулирани со законодавството на Република Македонија. За сите спорови кои произлегуваат од овие општи одредби и услови надлежни се судовите во Република Македонија.

**Измени на овие Општи услови и услови** Немате право да менувате која било одредба наведена во овие Општи услови или да се откажете (целосно или делумно) од валидноста на која било од наведените одредби. Компанијата има право да ги измени овие Општи услови и услови во секое време. Сите промени ќе бидат објавени на веб-страницата. Ако продолжите да ја користите веб-локацијата, ќе се смета дека се согласувате со промените кои важат во соодветното време. Доколку не се согласувате со измените, имате право да се повлечете од Договорот.

**Целосен договор** Овие Општи услови и услови го претставуваат целиот договор што се применува помеѓу договорните страни. Сите потенцијални претходни писмени или усни договори или преговори ќе бидат целосно заменети со овие Општи услови и услови.

**Јазични верзии** Овие општи услови се составени на македонски јазик. Секоја промена на овие општи услови на кој било друг јазик е подготвена за полесен пристап до општите услови. Со ова се согласувате и целосно разбирате дека во случај на какви било спорови, македонската верзија ќе преовладува.

**Значење на термините** Дефинициите на термините што се користат во овие Општи услови се дадени на почетокот на овие Општи услови.

ХС ЕЦОММ СК02 ДООЕЛ Скопје, БУЛЕВАР ПАРТИЗАНСКИ ОДРЕДИ бр.76/4- СКОПЈЕ – КАРПОШ,  
КАРПОШ / [info@frilla.mk](mailto:info@frilla.mk)

Орган за регистрација: Окружен суд во Скопје / Акционерски капитал: 5000,00 ден / IBAN 380-1786037001-36 (ProCredit Bank) / ЕДБ: 4057025573710 / Регистарски број на компанија: 7827393