

## Публичная оферта

### 1. Общие положения

1.1. В соответствии со статьей 369 Гражданского Кодекса Республики Узбекистан (далее по тексту настоящей оферты – «ГК РУз») данный документ является публичной офертой, адресованной физическим лицам, и в случае принятия изложенных ниже условий, физическое лицо становится участником Акции. В соответствии со статьёй 370 ГК РУз, моментом акцепта оферты Продавца является совершение указанных ниже действий. Акцепт является равносильным заключению Договора (далее по тексту настоящей оферты – «Договор»).

1.2. Продавец - Общество с ограниченной ответственностью «Darvoza Savdo», ТМ Макро (г. Ташкент, Яшнабадский р-он, ул. Махтумкули, 134 дом ИНН 302849293) (далее - Организатор).

Покупатель - дееспособный совершеннолетний гражданин Республики Узбекистан, постоянно проживающий на территории Республики Узбекистан, совершивший покупку в сети супермаркетов Макро.

1.3. Продавец и Покупатель гарантируют, что обладают необходимой право- и дееспособностью, а также всеми правами и полномочиями, необходимыми и достаточными для заключения и исполнения Договора.

1.4. К отношениям между Покупателем и Продавцом применяются положения ГК РУз, Закон Республики Узбекистан «О защите прав потребителей» от 26.04.1996 г. № 221-І и иные нормативно-правовые акты действующего законодательства Республики Узбекистан (далее по тексту настоящей оферты – «РУз»).

1.5. Продавец оставляет за собой право вносить изменения в настоящую оферту, в связи с чем Покупатель обязуется самостоятельно контролировать наличие изменений в настоящей оферте, размещенной в Социальных сетях. Уведомление об изменении настоящей оферты Продавец обязан разместить в Социальных сетях в виде информационного сообщения не позднее, чем за 3 (Три) рабочих дня до даты их вступления в силу.

1.6. Покупатель подтверждает свое согласие на использование Продавцом предоставленной информации, в соответствии с Законом Республики «О персональных данных», с маркетинговой и/или любой другой рекламной деятельностью, которые не противоречат действующему законодательству Республики Узбекистан, в частности, на безвозмездное использование его имени, фамилии, фотографии, интервью или других материалов о нем с рекламной/маркетинговой целью, в т.ч. право публикации (имени и фотографии) в СМИ, любых печатных, аудио-и видео материалах, интервью со СМИ, в случае получения Приза, а также для отправки информации, сообщений (в т. ч. рекламного характера) и т.п., без каких-либо ограничений по территории, времени и способу использования, и такое использование никоим образом не будет возмещаться Продавцом.

## 2. Порядок проведения и условия оферты

2.1. При возникновении спорных ситуаций: несоответствие цены товара, несоответствие качества товара, несоответствие качества сервиса Продавец предоставляет установленный в данной оферте перечень гарантий.

2.1.1. Гарантии предоставляются в момент нахождения клиента в магазине.

### 2.2. Несоответствие цены товара:

2.2.1. Несоответствие цены товара с ценником. В случае несоответствия цены, указанной на ценнике, и данная цена не в пользу Покупателя, ответственный сотрудник Продавца (заведующий магазином) проходит вместе с Покупателем до стеллажа/витрины, где представлен товар и убеждается в неверном ценнике. Если ценовая разница не в пользу Покупателя, то заведующим магазином делается возврат товара (если он уже был приобретен) и товар продается по цене, указанной на ценнике.

2.2.3 Несоответствие цены во внешних рекламных материалах (баннеры, реклама в соцсетях, смс и т.д.). Если цена во внешних рекламных материалах (баннеры, реклама в соцсетях, смс и т.д.) меньше фактической цены на кассе, то Продавец, после предоставления Покупателем фото и/или изображения рекламного материала с ценой, на котором видно наименование товара, его цена и дата проведения акции и если ценовая разница не в пользу Покупателя, возвращает товар (если он уже был приобретен) и/или товар продается по цене, указанной на ценнике.

2.2.4. Цена на стикере у весового товара не соответствует товару по причине некорректно внесенного наименования или некорректного веса товара. Если цена разнится не в пользу покупателя, то делается возврат товара (если он уже был приобретен) и товар продается по цене, указанной на ценнике.

### 2.3. Несоответствие качества товара:

2.3.1. В случае продажи товара с истекшим сроком годности, Продавец возвращает Покупателю полную стоимость данного товара или заменяет на аналогичный товар такой же марки/веса/литража.

2.3.1. Клиент обнаружил товар с истекшим сроком годности и обратился к сотруднику магазина. Этот товар убирается из торгового зала.

2.3.2. В случае продажи товара, имеющую поврежденную упаковку, Продавец, возвращает Покупателю полную стоимость данного товара или заменяется на аналогичный товар такой же марки/веса/литража.

2.3.3. В случае если продан товар ненадлежащего качества (внешне испорченный товар и/или имеющий неприятный запах), Продавец возвращает Покупателю полную стоимость данного товара или заменяет на аналогичный товар такой же марки/веса/литража.

2.3.4. Клиент приобрел фрукт или овощ, на 50% поверхности которого имеются признаками порчи и/или гнили. Клиенту возвращается полная его стоимость или заменяется на аналогичный товар такой же марки/веса/литража.

2.3.5. Клиент обнаружил фрукт или овощ, на 50% поверхности которого имеются признаками порчи и/или гнили и обратился к сотруднику магазина. Этот фрукт/овощ убирается из торгового зала.

2.3.6. Несоответствие фактического веса товара от заявленного веса на упаковке более чем на 5%. Клиенту предлагается возврат полной стоимости товара или замену на аналогичный товар такой же марки/веса/литража.

2.4. В случае несоответствия качества сервиса, а именно:

- сотрудники магазина отказались помочь в консультации Покупателю – ситуация решается в индивидуальном порядке;

- сотрудники магазина нагрубили Покупателю - – ситуация решается в индивидуальном порядке;

- покупатель получил травму/увечье в магазине – ситуация решается в индивидуальном порядке;

- на кассе очередь более 3-х человек и при этом, работают не все кассы в магазине – приглашается сотрудник для работы на кассе;

- Если кассир по ошибке пробил несколько штук одного и того же товара - ответственный сотрудник проверяет данный факт и делает возврат средств за товар, который не приобретался;

- Если произошло двойное списание средств за покупку - ответственный сотрудник проверяет данный факт и делает возврат средств за лишнее списание;

- Если кассир не пробил бонусную карту или бонусная карта не пробилась на кассе. Ответственный сотрудник делает возврат на кассе и повторно пробивает покупку с бонусной картой.

- Если невозможно списать бонусы на кассе на неакционный товар по техническим причинам. Необходимо объяснить клиенту о том, что бонусы списать невозможно по техническим причинам, при этом бонусы за покупку будут в любом случае начислены.

2.6. После разрешения ситуации, в которой Покупатель оказался не удовлетворен качеством товара или сервисом Продавца, Продавец, в лице заведующего магазином или ответственного лица, вручает Покупателю купон на следующую покупку, предусмотренный п.2.7.

2.7. Также, Продавец, помимо вышеперечисленных гарантий (кроме п.2.4.), предоставляет один из трех видов купона, исходя из возникшей ситуации:

- купон «гарантия цены»;

- купон «гарантия качества»;

- купон «гарантия сервиса»

2.7.1. Каждый купон дает право на единоразовую скидку -10% на следующую покупку;

2.7.2. Каждый купон имеет свой срок действия, который указан на самом купоне;

2.7.3. Купон не действует на товары, продающиеся со скидкой и участвующие в каких-либо акциях;

- 2.7.4. Купоны не суммируются;
- 2.7.5. Сумма купона не подлежит выдачи в денежном эквиваленте;
- 2.8. В случае спорных ситуаций с ценой – выдается купон «гарантия цены», в случае спорных ситуаций с качеством выдается купон «гарантия качества», в случае спорных ситуаций с сервисом, выдается купон «гарантия сервиса».
- 2.9. Продавец, в лице заведующего магазином, выдает один купон за один инцидент с клиентом.

### 3. Права и обязанности сторон

#### 3.1. Продавец обязуется:

3.1.1. с момента принятия настоящей оферты участником обеспечить исполнение своих обязательств.

#### 3.2. Продавец имеет право:

3.2.1. в одностороннем порядке вносить изменения в настоящую оферту, ассортимент товара, участвующий в акции, в том числе приостановить ее проведение в любой момент и/или изменить срок оферты, а также изменить или отменить отдельные её этапы (если это применимо) без объяснения причин. Изменения и/или дополнения оферты будут опубликованы на официальном сайте <https://makromarket.uz/promotion/guarantees>, где Участник может ознакомиться с ними.

#### 3.3. Участник обязуется:

3.3.1. До момента акцептирования настоящей оферты - ознакомиться с содержанием и условиями, установленными в настоящей оферте, а также с иными условиями, указанными в социальных сетях;

#### 3.4. Участник имеет право:

3.4.1. Получить указанную скидку на покупку, в условиях, приведенных в настоящей Оферте.

### 4. Прочие условия

4.1. Настоящая оферта вступает в силу с момента совершения Покупателем действий, направленных на акцептирование Оферты.

4.2. Все споры, связанные с неисполнением или ненадлежащим исполнением своих обязательств по настоящему Договору, Стороны будут стараться решить путем переговоров.

4.3. В случае недостижения согласия в ходе переговоров, споры будут разрешаться в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РУз.

4.4. Во всем, что не предусмотрено настоящей офертой, Продавец и Покупатель руководствуются действующим законодательством Республики Узбекистан.

## Ommaviy oferta

### 1. Umumiy qoidalar

1.1. O‘zbekiston Respublikasi Fuqarolik kodeksining 369-moddasiga (bundan keyin “O‘zR FK” deb yuritiladi) muvofiq, ushbu hujjat jismoniy shaxslarga qaratilgan ommaviy oferta hisoblanadi va quyida keltirilgan shartlar qabul qilingan taqdirda, jismoniy shaxs Aksiya ishtirokchisiga aylanadi. O‘zR FKning 370-moddasiga muvofiq, quyida ko‘rsatilgan harakatlarning amalga oshirilishi Sotuvchi ofertasini akseptlash payti hisoblanadi. Aksept Shartnoma (bundan keyin “Shartnoma” deb yuritiladi) tuzish bilan teng kuchga ega.

1.2. Sotuvchi — “Darvoza Savdo” mas’uliyati cheklangan jamiyati, Makro savdo belgisi (Toshkent shahri, Yashnobod tumani, Maxtumquli ko‘chasi, 134-uy, STIR 302849293) (bundan keyin “Tashkilotchi” deb yuritiladi).

Xaridor — O‘zbekiston Respublikasi hududida doimiy yashovchi, Makro supermarketlar tarmog‘ida xarid qilgan voyaga yetgan, muomalaga layoqatli O‘zbekiston Respublikasi fuqarosi.

1.3. Sotuvchi va Xaridor zarur huquqiy va muomala layoqatiga, shuningdek, Shartnomani tuzish va bajarish uchun zarur va yetarli bo‘lgan barcha huquq va vakolatlarga ega ekanliklarini kafolatlaydilar.

1.4. Xaridor va Sotuvchi o‘rtasidagi munosabatlarga O‘zR FK qoidalari, O‘zbekiston Respublikasining 1996-yil 26-apreldagi 221-I-sonli “Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida”gi Qonuni va O‘zbekiston Respublikasining amaldagi boshqa normativ-huquqiy hujjatlari (bundan keyin “O‘zR” deb yuritiladi) qo‘llaniladi.

1.5. Sotuvchi ushbu ofertaga o‘zgartirishlar kiritish huquqini o‘zida saqlab qoladi. Shu munosabat bilan Xaridor ijtimoiy tarmoqlarda joylashtirilgan ushbu ofertadagi o‘zgartirishlarni mustaqil ravishda kuzatib borishi kerak. Sotuvchi ushbu ofertaning o‘zgarishi to‘g‘risidagi xabarnomani o‘zgarishlar kuchga kirish sanasidan kamida 3 (uch) ish kuni oldin ijtimoiy tarmoqlarda axborot xabari shaklida joylashtirishi shart.

1.6. Xaridor Sotuvchi tomonidan taqdim etilgan ma’lumotlardan “Shaxsga doir ma’lumotlar to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Qonuniga muvofiq, O‘zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligiga zid bo‘lmagan marketing va/yoki boshqa har qanday reklama faoliyatida foydalanishga rozilik beradi. Xususan, uning ismi, familiyasi, fotosurati, intervyusi yoki u haqidagi boshqa materiallardan reklama/marketing maqsadlarida bepul foydalanishga, shu jumladan ommaviy axborot vositalarida, har qanday bosma, audio va video materiallarda, ommaviy axborot vositalari bilan intervyularda, Sovrin olgan taqdirda, shuningdek, axborot, xabarlar (shu jumladan reklama xususiyatiga ega) va boshqalarni yuborish uchun foydalanishga rozi bo‘ladi. Bunday foydalanish hududiy, vaqt va usul jihatidan cheklanmagan bo‘lib, Sotuvchi tomonidan hech qanday tarzda qoplanmaydi.

### 2. Oferta o‘tkazish tartibi va shartlari

2.1. Bahsli vaziyatlar yuzaga kelganda: tovar narxining nomuvofiqligi, tovar sifati nomuvofiqligi, xizmat sifati nomuvofiqligi hollarida Sotuvchi ushbu ofertada belgilangan kafolatlar ro'yxatini taqdim etadi.

2.1.1. Kafolatlar mijoz do'konda bo'lgan paytda taqdim etiladi.

2.2. Tovar narxi nomuvofiqligi:

2.2.1. Tovar narxi narx yorlig'iga mos kelmasligi. Agar narx yorlig'ida ko'rsatilgan narx mos kelmasa va ushbu narx Xaridor foydasiga bo'lmasa, Sotuvchining mas'ul xodimi (do'kon mudiri) Xaridor bilan birga tovar joylashgan peshtaxta/vitrinagacha boradi va noto'g'ri narx yorlig'ini tekshiradi. Agar narxdagi farq Xaridor foydasiga bo'lmasa, do'kon mudiri tovarni (agar u sotib olingan bo'lsa) qaytarib oladi va tovar narx yorlig'ida ko'rsatilgan narxda sotiladi.

2.2.3 Tashqi reklama materiallarida (bannerlar, ijtimoiy tarmoqlardagi reklamalar, SMS va boshqalar) narxlarning nomuvofiqligi. Agar tashqi reklama materiallaridagi (bannerlar, ijtimoiy tarmoqlardagi reklama, SMS va boshqalar) narx kassadagi haqiqiy narxdan past bo'lsa, Xaridor tomonidan tovarning nomi, narxi va aksiya o'tkazilgan sana ko'rsatilgan reklama materialining fotosurati va/yoki tasviri taqdim etilgandan so'ng, agar narxdagi farq Xaridor foydasiga bo'lmasa, Sotuvchi tovarni (agar u sotib olingan bo'lsa) qaytaradi va/yoki tovar reklama materialida ko'rsatilgan narxda sotiladi.

2.2.4. Vaznli tovar stikeridagi narx noto'g'ri kiritilgan nom yoki tovarning vazni noto'g'ri bo'lganligi sababli tovarga mos kelmaydi. Agar narx xaridor foydasiga bo'lmasa, tovar qaytarib olinadi (agar u sotib olingan bo'lsa) va narx yorlig'ida ko'rsatilgan narxda sotiladi.

2.3. Tovar sifati nomuvofiqligi:

2.3.1. Yaroqlilik muddati o'tgan tovar sotilgan taqdirda, Sotuvchi Xaridorga ushbu tovarning to'liq qiymatini qaytaradi yoki xuddi shu markadagi/og'irlikdagi/hajmdagi o'xshash tovarga almashtiradi.

2.3.1. Mijoz yaroqlilik muddati o'tgan mahsulotni aniqlab, do'kon xodimiga murojaat qildi. Bu mahsulot savdo zalidan darhol olib tashlanadi.

2.3.2. Qadog'i shikastlangan tovar sotilgan taqdirda, Sotuvchi Xaridorga ushbu tovarning to'liq qiymatini qaytaradi yoki uni xuddi shu markadagi/og'irlikdagi/hajmdagi o'xshash tovarga almashtiradi.

2.3.3. Sifatsiz (tashqi ko'rinishi buzilgan va/yoki yoqimsiz hidli) tovar sotilgan taqdirda, Sotuvchi Xaridorga ushbu tovarning to'liq qiymatini qaytaradi yoki xuddi shu markadagi/og'irlikdagi/hajmdagi o'xshash tovarga almashtiradi.

2.3.4. Mijoz yuzasining 50 foizida buzilish va/yoki chirish belgilari mavjud bo'lgan meva yoki sabzavotni sotib oldi. Mijozga uning to'liq qiymati qaytariladi yoki xuddi shu markadagi/og'irlikdagi/hajmdagi o'xshash tovarga almashtiriladi.

2.3.5. Mijoz yuzasining 50 foizida buzilish va/yoki chirish belgilari bo'lgan meva yoki sabzavotni aniqlab, do'kon xodimiga murojaat qildi. Bu meva/sabzavot savdo zalidan darhol olib tashlanadi.

2.3.6. Mahsulotning haqiqiy og'irligi qadoqda ko'rsatilgan og'irlikdan 5% dan ortiq farq qilganda. Mijozga mahsulotning to'liq qiymatini qaytarish yoki xuddi shu marka/og'irlik/hajmdagi o'xshash mahsulotga almashtirish taklif qilinadi.

2.4. Xizmat sifati talabga javob bermagan taqdirda, xususan:

- do‘kon xodimlari Xaridorga maslahat berishdan bosh tortganda — vaziyat individual tartibda hal qilinadi;
- do‘kon xodimlari Xaridorga qo‘pol munosabatda bo‘lganda — vaziyat individual tartibda hal qilinadi;
- xaridor do‘konda jarohat olganda — vaziyat individual tartibda hal qilinadi;
- kassada 3 kishidan ortiq navbat bo‘lsa, lekin hamma kassalar ishlamayotgan bo‘lsa, kassada ishlash uchun qo‘shimcha xodim taklif etiladi;
- agar kassir adashib bir xil tovarni bir necha marta hisobga olgan bo‘lsa — mas‘ul xodim ushbu holatni tekshiradi va xarid qilinmagan tovar uchun pulni qaytaradi;
- agar xarid uchun mablag‘ ikki marta hisobdan chiqarilgan bo‘lsa — mas‘ul xodim ushbu holatni tekshiradi va ortiqcha hisobdan chiqarilgan mablag‘ni qaytaradi;
- agar kassir bonus kartasini hisobga olmagan yoki bonus kartasi kassada hisobga olinmagan bo‘lsa. Mas‘ul xodim kassada mahsulotlarni qaytaradi va bonus karta bilan xaridni qaytadan amalga oshiradi.
- Agar texnik sabablarga ko‘ra aksiyasiz mahsulotga kassada bonuslarni yechib olish imkoni bo‘lmasa. Mijozga texnik sabablar tufayli bonuslarni yechib olish mumkin emasligini tushuntirish kerak, lekin xarid uchun bonuslar har qanday holatda ham hisoblanishini aytish kerak.

2.6. Xaridor tovar sifati yoki Sotuvchining xizmatidan qoniqmagan vaziyat hal etilgandan keyin, Sotuvchi do‘kon mudiri yoki mas‘ul shaxs ko‘rinishida Xaridorga 2.7-bandda nazarda tutilgan keyingi xarid uchun kupon topshiradi.

2.7. Shuningdek, Sotuvchi, yuqorida sanab o‘tilgan kafolatlardan tashqari (2.4-banddan tashqari), yuzaga kelgan vaziyatdan kelib chiqqan holda, kuponning uch turidan birini taqdim etadi:

- “narx kafolati” kuponi;
- “sifat kafolati” kuponi;
- “xizmat kafolati” kuponi

2.7.1. Har bir kupon keyingi xarid uchun bir martalik 10% chegirma olish huquqini beradi;

2.7.2. Har bir kuponning amal qilish muddati kuponning o‘zida ko‘rsatilgan bo‘ladi;

2.7.3. Kupon chegirma bilan sotiladigan va har qanday aksiyalarda ishtirok etadigan mahsulotlarga nisbatan amal qilmaydi;

2.7.4. Kuponlar birlashtirilmaydi;

2.7.5. Kupon summasi pul ko‘rinishida berilmaydi;

2.8. Narx bilan bog‘liq bahsli vaziyatlarda — “narx kafolati” kuponi, sifat bilan bog‘liq bahsli vaziyatlarda — “sifat kafolati” kuponi, xizmat bilan bog‘liq bahsli vaziyatlarda — “xizmat kafolati” kuponi beriladi.

2.9. Sotuvchi do‘kon mudiri ko‘rinishida mijoz bilan sodir bo‘lgan har bir hodisa uchun bitta kupon beradi.

### 3. Tomonlarning huquq va majburiyatlari

### 3.1. Sotuvchi majburiyatlari:

3.1.1. ushbu oferta ishtirokchi tomonidan qabul qilingan paytdan boshlab o‘z majburiyatlarining bajarilishini ta’minlash.

### 3.2. Sotuvchi huquqlari:

3.2.1. bir tomonlama tartibda ushbu ofertaga, aksiyada ishtirok etayotgan tovar assortimentiga o‘zgartirishlar kiritish, shu jumladan uni istagan paytda to‘xtatib qo‘yish va/yoki oferta muddatini o‘zgartirish, shuningdek, uning ayrim bosqichlarini (agar mavjud bo‘lsa) sabablarini tushuntirmasdan o‘zgartirish yoki bekor qilish. Ofertaga kiritilgan o‘zgarishlar va/yoki qo‘shimchalar <https://makromarket.uz/promotion/guarantees> rasmiy veb-saytida e’lon qilinadi, u yerda Ishtirokchi ular bilan tanishib chiqishi mumkin.

### 3.3. Ishtirokchi majburiyatlari:

3.3.1. Ushbu ofertani qabul qilishdan oldin — ushbu ofertada belgilangan mazmun va shartlar, shuningdek, ijtimoiy tarmoqlarda ko‘rsatilgan boshqa shartlar bilan tanishib chiqish.

### 3.4. Ishtirokchi huquqlari:

3.4.1. Ushbu ofertada keltirilgan shartlarga muvofiq xarid uchun ko‘rsatilgan chegirmani olish.

## 4. Boshqa shartlar

4.1. Ushbu oferta Xaridor tomonidan ofertani qabul qilishga qaratilgan harakatlar amalga oshirilgan paytdan boshlab kuchga kiradi.

4.2. Tomonlar ushbu Shartnoma bo‘yicha o‘z majburiyatlarini bajarmaslik yoki lozim darajada bajarmaslik bilan bog‘liq barcha nizolarni muzokaralar yo‘li bilan hal qilishga harakat qiladilar.

4.3. Muzokaralar davomida kelishuvga erishilmagan taqdirda, nizolar O‘zbekiston Respublikasi amaldagi qonunchiligiga muvofiq sud tartibida hal etiladi.

4.4. Ushbu ofertada nazarda tutilmagan barcha holatlarda Sotuvchi va Xaridor O‘zbekiston Respublikasining amaldagi qonunchiligi asosida ish ko‘radi.