



# FAQ – OHIKO GALDERAK

## **1. Zer da irun.market?**

Irun.market Irungo dendak saltzeko, ikusarazteko eta sustatzeko gunea da. Irun Aurrera Planaren barruan dago, Irungo Udalak bultzatuta eta Bidasoa Biziriken laguntzarekin.

## **2. Izena eman behar dut erosi ahal izateko?**

Erregistratu gabe egin ditzakezu erosketak, baina irun.market-en kontu bat edukitzeak abantaila asko ditu. Atal pribatu bat izango duzu zure eskaeren jarraipena egiteko, produktu gogokoenak gehitzeko, zure eskaeren historikoa ikusteko eta askoz gehiago.

Lehen erosketak egiten duzunean, plataformak kontu bat automatikoki sortzeko aukera eskainiko dizu.

## **3. Nola bila ditzaket produktuak?**

Irun.market-en produktuak bilatzea oso prozesu erraza da. Goiko menuan aurkituko dituzun kategorien arabera bila dezakezu edota gure bilatzailea erabili.

Denda jakin bateko produktuak bilatu nahi badituzu, denda hori zerrenda orokorretik hautatu eta dendaren produktu guztiak aurkituko dituzu eskuragarri.

## **4. Nola erants diezaioket orgari produktu bat?**

Zure orgari produktu berriak gehitzea oso erraza da. Produktu-fitxa bakoitzean, "Gehitu" saskira aukera dago eskuragarri. Produktuek aldaketak dituzten kasuetan (neurria, kolorea, tamaina), nahi duzun aldaketa eta unitate kopurua aukeratu beharko duzu.

## 5. Nola amaitzen dut nire erosketa?

Pantailaren goiko aldean, eskuinaldean, "Nire orga" ikonoa ikusiko duzu. Bertan, gehitu dituzun artikuluak kontsultatu ahal izango dituzu. Saskian erosi nahi dituzun produktu guztiak dituzunean, sakatu «izapidetu eskaera» botoia erosketa-prozesua hasteko.

Zure lehen erosketa bada edo erabiltzailerik sortu ez baduzu, formularioko eremu guztiak bete beharko dituzu, bidalketari eta fakturazioari buruzko informazioarekin.

Aurretik erabiltzaile bat baduzu, alta emateko erabili zenuen e-mailarekin eta zure pasahitzarekin saioa hasi beharko duzu, eta formularioak eskatzen dizkizun datuak baino ez dituzu bete beharko.

## 6. Nola zehazten ditut produktu pertsonalizatu baten xehetasunak?

irun.market-en denda batzuek produktu pertsonalizatuak saltzen dituzte. Zure eskaera izapidetzeko urratsetan, zure eskaeraren oharrak izeneko eremua aurkituko duzu. Lauki horretan zure produktuaren xehetasunak zehaztu beharko dituzu.

## 7. Zein dira bidaltzeko aukerak?

irun.market bidez erositako produktuak dendan jaso edo etxera bidali daitezke. Eskaera izapidetzean, eskaera dendan jaso nahi duzun edo etxera bidaltzea nahiago duzun aukeratu ahal izango duzu.

## 8. Segurua da irun.market-en erostea?

irun.market-en erostea erabat segurua da. Ordainketak segurtasun berme guztiak dituen ordainketa-pasabide baten bidez egiten dira.

Era berean, HTTPS protokoloa du (SSL ziurtagiria ere deritzona), datu pertsonalen transferentzia modu seguruan eta enkriptatua bermatzeko balio duena.

## 9. Zer ordaintzeko modu onartzen da?

Irun.market-en zure erosketak ordaindu ahal izango dituzu zordunketa- edo kreditu-txartelarekin, Visa eta MasterCard baliodunak izanik.

## 10. Nola eska dezaket itzulketa bat?

Produktua entregatu eta hurrengo 14 egunetan pozik ez zauden artikulu bat itzultzeko eska dezakezu. Itzuli nahi dituzun artikulu guztiek entregatu ziren egoera berean egon behar dute, jatorrizko bilgarriarekin eta etiketekin.

Itzulketa bat egiterakoan, honako hauek hartu beharko dituzu kontuan:

- Ez da onartuko azkar hondatu edo iraungi daitekeen artikulurik itzultzea
- Ez da onartuko aldatu edo erabili diren artikuluen itzulketarik. Jatorrizko enbalajea dauden artikuluetan bakarrik onartuko dira itzulketak, baldin eta ez badira ireki, frogatu edo manipulatu.
- Ez da onartuko kontsumitzailearen eta eroslearen zehaztapenen arabera egindako edo argi eta garbi pertsonalizatutako artikuluen itzulketarik.

Mezularitza-enpresa bidez egiten diren itzulketek 3 euroko kostua dute bidalketa bakoitzeko. Zenbateko hori itzulketa eskatzen diozun denda bakoitzak egiten duen itzulketatik deskontatuko da.

## 11. Zer kostu du itzulketak?

Mezularitza enpresa bidez egiten diren itzulketek 3 €-ko kostua dute bidalketa bakoitzeko. Zenbateko hori deskontatu egingo zaio itzulketa eskatzen diozun denda bakoitzak egiten duen itzulketari.

## 12. Nola tramitatu behar dut itzulketa bat?

Itzultzeko prozesua oso erraza da. Gure plataforman erositako produkturen bat itzuli nahi baduzu, zure eremu pribatuko eskaeren laburpenera joan behar zara. Itzuli nahi duzun eskarira joan eta sakatu Itzuli aukera.

Irekitzen den orrialde berrian, aukeratu zure beharretara ondoen egokitzen den dirua itzultzeko aukera (osoa edo partziala). Itzulketa partzialaren kasuan, zein produktu itzuli nahi duzun eta horren zenbat ale aukeratu beharko duzu.

Erabiltzaile gonbidatu gisa erosketa egin baduzu, saioaren hasieran erosketa egiteko erabili zenuen helbide elektronikoa sartu beharko duzu, eta “zure gakoa ahaztu duzu?” sakatu eta pasahitz bat gehitu zure eskaera-eremutik itzulketa izapidetu ahal izateko.

Zure eskaera dendan jaso baduzu, modu berean itzuli beharko duzu, gehienez ere 5 egun balioduneko epean, atzera egiteko erabakia jakinarazi duzunik zenbatzen hasita.

Etixerako bidalketen kasuan, zure produktua zuzenean dendan entregatu ahal izango duzu, edo mezularitza bidez dendaren helbidera bidali. Dagokion eskaeraren Itzulketa aukeran ere izapidetu ahal izango duzu.

## 13. Nork hartzen du bere gain itzulketaren kostua?

Bidalketa-gastuak erosleak ordainduko ditu.

## 14. Noiz itzuliko da dirua?

Dendak produktua egoera onean dagoela eta itzultzea onartzen duela egiaztatu ondoren, gehienez ere 7 egun balioduneko epean egingo dugu itzulketa.

## 15. Nondik egin dezaket erosketa?

Entregak Euskal Autonomia Erkidegoan eta Espainiako gainerako lurralde penintsularrean egiten dira, Kanariar Uharteetan, Balear Uharteetan, Ceutan eta Melillan izan ezik, baita Frantziarekin muga egiten duen eremuan ere, Hendaiara arte.

## 16. Nola jakin dezaket nire eskaeraren egoera?

Erabiltzaile eroslearen kontuko panelean aukera bat dago eskaera horren egoera ikusteko. Gainera, bertan ikusi ahal izango da zenbat denbora beharko duen eskaerak eskuragarri egoteko edo helmugara iristeko.

## **17. Zalantza bat daukat, non konpon dezaket?**

Arazoren bat izanez gero, irun.marketeko Informazio Bulegoarekin harremanetan jar zaitezke [info@irun.market](mailto:info@irun.market) posta elektronikoaren bidez edo 629 11 96 74 telefono zenbakiaren bidez, 9: 00etatik 5: 00etara, astelehenetik ostiralera.