



Aktuali informacija vartotojams dėl prekių ir paslaugų karantino laikotarpiu

Prekių keitimas ir grąžinimas fizinėje parduotuvėje

- Kokybiškų prekių keitimas ir grąžinimas per 14 kalendorinių dienų karantino laikotarpiu turėtų būti vykdomas įprastai, jei tai objektyviai įmanoma (pvz., maisto prekių parduotuvėje nusipirkus ne maisto prekę ar kt.).
- Jei prekės grąžinimo terminas baigiasi karantino metu, turite, nepasibaigus grąžinimo terminui, kreiptis į pardavėją prieinamomis ryšio priemonėmis ir informuoti apie savo pageidavimą.
- Prekę turi būti nenaudota, nepraradusi prekinės išvaizdos ir pateiktas pirkimo dokumentas (pirkimo kvitas, sąskaitos išrašas, kt.).
- Negrąžinamų prekių sąrašą numato Mažmeninės prekybos taisyklės (pvz., negražinama elektrotechnika, žaislai, kosmetika, baldai, kt.).

Prekių keitimas ir grąžinimas perkant internetu

- Turite teisę per 14 kalendorinių dienų nuo prekės gavimo grąžinti kokybišką prekę.
- Prekę turi būti nenaudota, nepraradusi prekinės išvaizdos ir pateiktas pirkimo dokumentas.
- Negrąžinamų prekių sąrašą numato Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnis (pvz., negražinamos greitai gendančios prekės, leidiniai, individualiai pagamintos prekės, kt.).
- Grąžinant internetu įsigytą prekę, Jūs turite teisę atgauti už ją ir jos pristatymą sumokėtus pinigus. Prekę grąžinti pardavėjui turite savo lėšomis, tačiau jokių papildomų mokesčių ar rinkliavų Jums mokėti nereikia.

Prieš pirkdami internetu:

- patikrinkite, koks prekių pristatymo terminas, sąlygos (užsakymų švenčių laikotarpiu daugėja);
- ar pardavėjas nurodo privalomus kontaktus (adresą, el. paštą, telefoną);
- patikrinkite atsiliepiamus specialiose atsiliepiamų svetainėse;
- palyginkite prekių kainas kitose parduotuvėse;
- rinkitės saugius mokėjimo būdus (mokėkite atsiimdami prekes, kreditine kortele, pasinaudodami mokėjimo tarpininkų paslaugomis).

Dovanų kupono panaudojimas

- Galimybė pasinaudoti kuponu karantino laikotarpiu turėtų būti užtikrinama įprastai, jei tai objektyviai įmanoma.
- Jei kupono galiojimas pasibaigė karantino laikotarpiu, kuriuo verslininkas veiklos nevykdo, galiojimo terminas turėtų būti pratęstas.
- Jums išlieka pareiga prieinamomis ryšio priemonėmis nepraleidžiant kupono termino informuoti verslininką apie pageidavimą pasinaudoti kuponu, pratęsti kupono galiojimą ar tartis dėl kitų galimybių (pvz., įsigyjant prekes internetu, suteikiant paslaugas nuotoliniu būdu ar kt.).

Neteikiamos apgyvendinimo, grožio, sporto ir panašios paslaugos

- Jei paslaugos teikėjas neteikia paslaugų, turite teisę prašyti atidėti paslaugų teikimą ar susitarti dėl kitų abiemis šalims priimtinių alternatyvų.
- Neradus alternatyvos, kreipkitės į paslaugos teikėją raštu dėl sutarties nutraukimo ir pinigų grąžinimo.
- Vertinant ginčą būtų atsižvelgiama į tai, kokią informaciją apie paslaugų teikimo sąlygas ir atšaukimą suteikė paslaugos teikėjas, ar dėl šalyje galiojančių apribojimų viena sandorio šalis galėjo teikti paslaugas, o kita turėjo galimybę šiomis paslaugomis pasinaudoti ir kt.

Jei prekė nekokybiška:

- Pateikite pardavėjui prekę ir rašytinį prašymą, kuriame nurodote priežastį ir Jūsų pasirinktą reikalavimą (pakeisti, pataisyti, sumažinti kainą ar grąžinti pinigus).
- Sutarties šalys turi bendradarbiauti ir kooperuotis, t. y. pardavėjas turėtų sudaryti sąlygas saugiai perduoti nekokybišką prekę (pvz., per kurjerį).

Atšauktas skrydis

- Sekite paslaugos teikėjo informaciją apie atšauktus skrydžius ir pinigų grąžinimą.
- Kreipkitės į oro vežėją dėl kelionės atidėjimo, krypties pakeitimo, kitos kompensacijos alternatyvos (pvz., kupono).
- Neradus alternatyvos, turite teisę susigrąžinti pinigus arba gauti nukreipimą kitu maršrutu į galutinę paskirties vietą.
- Pažymėtina, kad COVID-19 gali būti priskiriamas ypatingosioms aplinkybėms, kurių paslaugų teikėjai negali kontroliuoti. Skrydžio atšaukimo ar jo atidėjimo dėl ypatingųjų aplinkybių atvejais kompensacija keleiviams gali būti neišmokama.

Atšaukta organizuota turistinė kelionė

- Kreipkitės į kelionių organizatorių ar kelionių pardavimo agentą dėl kelionės atidėjimo, krypties pakeitimo ar kito kompensacijos pasiūlymo (pvz., kelionės kupono).
- Neradus alternatyvos, kreipkitės į paslaugos teikėją raštu, prašydami nutraukti sutartį ir grąžinti pinigus, netaikant sutarties nutraukimo mokesčio, tačiau Jums nesuteikiama teisė papildomai gauti žalos atlyginimą.
- Pinigai turi būti grąžinti ne vėliau kaip per 90 d. nuo Turizmo įstatyme nustatytų apribojimų pabaigos. Ši rekomendacija galioja tik dėl tų kelionių, kurios atšauktos dėl ekstremalios situacijos, ir dėl kurių pateiktos Užsienio reikalų ministerijos rekomendacijos nevykti į užsienio valstybes.

Kur kreiptis, kilus ginčui dėl Lietuvoje veikiančio verslininko?

- Nepavykus susitarti su pardavėju ar paslaugos teikėju, dėl ginčo sprendimo ne teismo tvarka kreipkitės į VVTAT (www.vvtat.lt, tel. (85) 262 6760, el. p. taryba@vvtat.lt).
- Vartojimo ginčus taip pat nagrinėja:
 - Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba: dėl elektroninių ryšių paslaugų (internetu, televizijos, mobiliojo ryšio) arba pašto paslaugų (www.rrt.lt);
 - Lietuvos bankas: dėl finansinių paslaugų (bankų, draudimo įmonių, kredito unijų, paskolų įmonių, investicinių įmonių ir kt.) (www.lb.lt);
 - Lietuvos advokatūros advokatų taryba: dėl teisinių paslaugų (www.advokatura.lt).
 - Valstybinė energetikos reguliavimo taryba: dėl energetikos įmonių veiksmų, geriamojo vandens tiekėjų ir nuotekų tvarkytojų taikomų kainų (www.vert.lt).

Kur kreiptis kilus ginčui su ES, Norvegijoje, Islandijoje ar Jungtinėje Karalystėje veikiančiu verslininku?

- Nemokamą pagalbą vartotojams teikia Europos vartotojų centras Lietuvoje (www.ecc.lt, tel. (85) 265 0368, el. p. ECCNET-LT@ec.europa.eu).