

KĄ BŪTINA ŽINOTI PERKANT LIETUVIŠKOJE INTERNETO PARDUOTUVĖJE?

Prieš perkant prekę ar paslaugą



- Įsitinkite, kad svetainėje aiškiai ir suprantamai pateikta **privatoma informacija**: verslininko pavadinimas ir kontaktinė informacija; pagrindinės prekės ar paslaugos savybės; bendra prekių ar paslaugų kaina, į kurią įskaičiuoti visi mokesčiai; jei taikoma – papildomų išlaidų suma; apmokėjimo, pristatymo, sutarties vykdymo tvarka, prekių pristatymo ar paslaugų suteikimo terminas; vartotojo teisė atsisakyti sutarties arba informacija, kad sutarties negalima atsisakyti, nurodyta, kas turi padengti prekės grąžinimo išlaidas; informacija apie teisinę garantiją, jos vykdymo sąlygas; verslininko atliekamo vartotojų skundų nagrinėjimo tvarka.
 - Jei pardavėjas nėra gerai žinomas ir patikimas, pasidomėkite kitų pirkėjų atsiliepimais, ar svetainė veikia pakankamai ilgai, ar užtikrinamas **saugus atsiskaitymas**: saugomo portalo interneto adresas prasideda „https“, o ne „http“, apatiniame dešiniame kompiuterio ekrano kampe matomas spynos arba rakto simbolis.
 - Pardavėjas privalo **lietuvių kalba** pateikti prekės naudojimo instrukciją, apimančią svarbiausius saugaus prekės naudojimo aspektus bei informaciją.
- Įsigiję prekę ar paslaugą būtinai atspausdinkite ar išsisaugokite užsakymo kopiją su patvirtinimo numeriu, visas sąlygas, taisykles bei mokėjimo patvirtinimą – šių dokumentų prireiks iškilus problemoms.

Įsigijus prekę ar paslaugą

- Pardavėjas turi **pristatyti prekes** nedelsiant, bet ne vėliau kaip **per 30 dienų** nuo sutarties sudarymo dienos. Jei prekės pristatymo data pasikeičia ir jūs nesutinkate laukti, turite teisę nutraukti sutartį ir kiek įmanoma greičiau atgauti sumokėtus pinigus.
- Lietuvoje, kaip ir visoje Europos Sąjungoje, prekėms galioja ne mažiau kaip **dvejų metų nemokama teisinė garantija**. Tai reiškia, kad jei prekė nekokybiška, pardavėjas privalo ją nemokamai pataisyti, pakeisti, o jei nėra tokios galimybės – sumažinti kainą arba grąžinti sumokėtus pinigus. Pasinaudoti teisine garantija galima ir tuomet, jei prekė yra kokybiška, tačiau neatitinka pirkimo metu pardavėjo pateikto reklaminio prekės aprašymo.
- Apsipirkę internetu turite teisę nurodydamas priežastis ir nepatirdamas papildomų išlaidų **atsisakyti sutarties per 14 dienų** ir grąžinti prekę, net jei ją įsigijote su nuolaida ar išpardavimo metu. Jei pardavėjas apie tai neinformavo, turite teisę atsisakyti sutarties per 12 mėnesių. Grąžinama prekė turi būti nesugadinta, nenaudota, nepažeistos prekinės išvaizdos. Kai kurių sutarčių negalima atsisakyti: tai prekės, pagamintos konkrečiam vartotojui; greitai gendančios arba trumpo galiojimo prekės, paslaugų sutartys, kai paslaugos jau suteiktos ir kt.
- Atsisakyti sutarties galite užpildęs pavyzdinę sutarties atsisakymo formą arba pateikęs aiškų pareiškimą atsisakyti sutarties. Per 14 dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą pateikimo dienos turite išsiųsti arba perduoti prekes pardavėjui. Turite padengti tik tiesiogines grąžinimo išlaidas, nebent jas įsipareigojo padengti pardavėjas.
- Grąžinus prekę pardavėjas privalo grąžinti visas jūsų sumokėtas sumas, įskaitant apmokėtas prekių pristatymo išlaidas ne vėliau kaip per 14 dienų nuo pranešimo apie sutarties atsisakymą dienos. Pardavėjas gali negrąžinti pinigų, kol neatgavo savo prekių.



Jei kilo problemų



- Pardavėjui pažeidus jūsų teises (laiku nepristato prekės, negrąžina sumokėtų pinigų, neužtikrina teisinės garantijos ir pan.), turite kreiptis į jį raštu ir išdėstyti savo konkretų reikalavimą (kartu su prekės ar paslaugos įsigijimo dokumentų kopijomis).
- Jei per 14 kalendorinių dienų pardavėjas nepateikia motyvuoto atsakymo arba atsisako vykdyti reikalavimą, turite teisę kreiptis į vartotojų teisių gynimo institucijas dėl ginčo sprendimo neteismine tvarka: įsigijus prekių ar paslaugų iš Lietuvoje veikiančio pardavėjo ar paslaugos teikėjo – į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą (www.vvtat.lt), jei pardavėjas ar paslaugos teikėjas registruotas kitoje ES valstybėje narėje, Islandijoje ir Norvegijoje – į Europos vartotojų centrą (www.ecc.lt).
- Paprastesniam vartotojų ir prekyautojų internete ginčų sprendimui sukurta ES lygmens Elektroninio ginčų sprendimo platforma: <http://ec.europa.eu/odr/>. Nepavykus rasti kompromiso, turite teisę kreiptis į teismą.

Projektas „Vartotojams draugiška prekyba internetu“

Projektą remia



Projektą įgyvendina



LVOA

LIETUVOS VARTOTOJŲ
ORGANIZACIJŲ
ALJANSAS