

## Ko darīt, ja prece neatbilst līguma noteikumiem

**PATĒRĒTĀJS** – fiziskā persona, kas izsaka vēlēšanos iegādāties, iegādājas vai varētu iegādāties vai izmantot preci vai pakalpojumu nolūkam, kurš nav saistīts ar tās saimniecisko vai profesionālo darbību.

**Juridiska persona – NAV patērētājs un uz juridiskām personām neattiecas Patērētāju tiesību aizsardzības likums un tam piesaistītie MK noteikumi un citi patērētāju tiesību regulējošie normatīvie akti. Juridiskai personai ir jāslēdz atsevišķs līgums vai jāvadās no preces garantijas talonā noteiktās kārtības un garantijām.**

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likuma nosacījumiem - jebkurš strīds, kas rodas starp patērētāju un pārdevēju, **risināms pārrunu ceļā, strīda pusēm cenšoties panākt vienošanos.**

Ja strīdu starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju nav iespējams atrisināt pārrunu ceļā, patērētājs iesniedz pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam rakstveida iesniegumu, kurā norāda:

- 1) *savu vārdu, uzvārdu, dzīvesvietas adresi un kontaktinformāciju;*
- 2) *iesnieguma iesniegšanas datumu;*
- 3) *strīda būtību, savu prasījumu un tā pamatojumu.*

**Patērētāja tiesības, ja viņam pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece:**

1. *Patērētājs, kuram pārdota vai nodota lietošanā līguma noteikumiem neatbilstoša prece, ir tiesīgs vispirms prasīt, lai pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs bez atlīdzības novērs preces neatbilstību līguma noteikumiem vai bez atlīdzības apmaina preci pret tādu, ar kuru būtu nodrošināta atbilstība līguma noteikumiem, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi. Lejupielādēt veidlapu: [SPIED ŠEIT](#).*
2. *Prece apmaināma vai tās neatbilstība līguma noteikumiem novēršama bez atlīdzības (tajā skaitā bez preces nosūtīšanas, darba, materiālu un citu izmaksu atlīdzināšanas) un saprātīgā termiņā, neradot neērtības patērētājam un ņemot vērā preces raksturu, kā arī paredzamo tās lietošanas nolūku.*

**Iesniegumu par preces ražošanas defektu novēršanu vai preces apmaiņu patērētājs var iesniegt SIA “MK TRADE” 2(divu) gadu laikā no preces iegādes vai piegādes dienas. Šo 2(divu) gadu laikā neieskaita laika posmu, kuru prece ir pavadījusi servisā (ar piezīmi, ka precei ir veikts remonts un tās defekta cēlonis ir bijis ražošanas defekts /ražotāja vaina). Gadījumā, ja precei ir dota garantija, tad patērētājs visā garantijas laikā, ir tiesīgs prasīt izpildīt garantijas noteikumus atrunātās saistības.**

**Preces pirkuma līgums ir kases čeks un/vai pavadzīme.**

Kādos gadījumos patērētājs var iesniegt iesniegumu:

- 1.) *precei nepiemīt īpašības un izpildījums, kāds parasti piemīt tāda paša veida precēm un kādu patērētājs var pamatot gaidīt, ņemot vērā preces raksturu;*
- 2.) *prece nav derīga mērķiem, kādi paredzēti normatīvtehniskajos dokumentos vai tehniskajā pasē, bet, ja tādu nav, — mērķiem, kādiem tāda paša nosaukuma un apraksta preces parasti tiek izmantotas;*
- 3.) *prece nav derīga mērķiem, kuriem patērētājs izvēlējies preci un par kuriem tas tieši vai netieši paziņojis pārdevējam, slēdzot līgumu, izņemot gadījumus, kad pārdevējs pārdošanas laikā nevarēja saprast šādus speciālus mērķus un patērētājam nebija pamatota iemesla paļauties uz pārdevēja kompetenci un spriedumu;*
- 4.) *prece neatbilst īpašībām vai tās komplektācija neatbilst tai komplektācijai, kādas līguma slēgšanas vai piedāvājuma izteikšanas laikā pārdevējs uzrādījis ar preču paraugiem vai modeļiem;*
- 5.) *prece nav (atbilstoši) iesaiņota/iepakota;*
- 6.) *par preci sniegta maldinoša, nepatiesa, nepilnīga vai neskaidra (nesalasāma) informācija vai tā nav sniegta vispār;*
- 7.) *prece ir viltota;*

8.) precei pastāv ražošanas defekts.

**Gadījumi, kad patērētājam var tikt atteikts izpildīt izvirzīto prasījumu:**

· Precei ir mehāniski bojājumi, kas radušies patērētāja rīcības dēļ, tajā skaitā dabas stihijas: zibens, ugunsgrēks, plūdi un tml. faktoru iedarbības rezultātā, kā arī radušies svešu priekšmetu, šķidrumu, kukaiņu utt., iekļūšanas rezultātā;

· Precei bojājumi radušies tādēļ, ka preces uzstādīšanas, glabāšanas, transportēšanas vai lietošanas laikā netika ievēroti lietošanas instrukcijas nosacījumi;

· Preces lietošanas laikā tika izmantoti nestandarta barošanas bloki, piederumi un rezerves daļas, kā arī izejmateriāli (kārtidži, toneri u.c.), ko ražotājs nav sertificējis lietošanai ar noteikto preci, un ja tas būs izraisījis šīs preces bojājumus,

· Bojājumi radušies tādēļ, ka datortehnikā vai mobilajā telefonā izmantota pirātiska vai neatbilstoša programmatūra;

· Un tamlīdzīgos gadījumos.

Atceries:

Gadījumā, ja uz iesnieguma pamata nodotai precei neapstiprinās patērētāja pieteiktais defekts un preces bojājuma cēlonis nav ražošanas defekts, kā arī gadījumos, kad patērētājam tiek atteikts bezmaksas remonts (preces neatbilstības/defekta cēlonis ir preces lietošana neievērojot preces lietošanas noteikumus), tad patērētājam ir pienākums un patērētājs apņemas apmaksāt pārdevējam servisa pakalpojuma izdevumus / Diagnostikas izdevumus un apkalpošanas maksu, atbilstoši Cenrādī\* norādītām cenām. Gadījumā, ja patērētājs neapmaksā servisa pakalpojuma / Diagnostikas izdevumus, tad SIA "MK Trade" ir tiesīgs, saskaņā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem, vērsties tiesā. Šajā gadījumā, informācija par patērētāju var tikt ievietota parādnieku sarakstā.

1) Maksas remonta izmaksas ir atkarīgas no preces bojājuma, bojāto detaļu vērtības un to nomaiņas izmaksām  
(detaļas cena + veiktais darbs).

2) Gadījumā, ja patērētājs nepiekrīt viedoklim, ka preces defekta cēlonis nav ražotāja vaina, Patērētājs ir tiesīgs vērsties: Patērētāju tiesību aizsardzības centrā, pie patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāja, patērētāju strīdu risināšanas komisijā vai tiesā.

Gadījumā, ja prece tiek nodota bez atbilstoša (preces ražotāja) iepakojuma, SIA "MK Trade" nenes atbildību par Precei radītiem vizuālajiem vai mehāniskajiem bojājumiem.

Patērētājs ir atbildīgs par precē esošo savu datu un informācijas (programmas, dokumenti, video, audio, foto un tamlīdzīgi) saglabāšanu, kopēšanu un dublēšanu. Datu un informācijas saglabāšana, kopēšana un dublēšana ir maksas pakalpojums. Maksas pakalpojumu cenrādis ir pieejams pie pārdevēja un preces ražotāja autorizētajā servisa centrā. Par nepieciešamību veikt precei maksas pakalpojumus, tajā skaitā maksas pakalpojumu par precē esošās informācijas saglabāšanu, kopēšanu un dublēšanu, patērētājam ir jāinformē pārdevējs pirms preces nosūtīšanas uz preces ražotāja autorizēto servisa centru. Preces pārdevējs un preces ražotāja autorizētais servisa centrs, kā arī preces ražotājs nav atbildīgs par precē esošo patērētāja datu un informācijas saglabāšanu, kopēšanu un dublēšanu.

Pēc paziņojuma saņemšanas par preces atgriešanu no servisa, lūgums preci no veikala saņemt divu nedēļu laikā, pretējā gadījumā, SIA "MK Trade" patur tiesības aprēķināt patērētājam glabājuma naudu EUR 2.00 (divi eiro) apmērā (plus PVN) - par katru preces glabājuma dienu, taču gadījumā, ja patērētājs Preci no veikala neizņem 2(divu) mēnešu laikā, tad SIA "MK Trade", patur tiesības Preci utilizēt.

Gadījumā, ja patērētājs/klients veic maksas remontu, tad diagnostikas maksa netiek ieskaitīta remonta cenā, taču, gadījumā, ja klients atsakās apmaksāt preces maksas remontu, tad patērētājam ir pienākums apmaksāt diagnostiku

\* Diagnostikas/servisa pakalpojumu cena un apkalpošanas maksa ir atkarīga no attiecīgā preces ražotāja autorizētā servisa izcenojumiem

\* Diagnostikas izdevumi sākot no EUR 7,11

**Vairāk informācijas meklējiet šeit:**

<http://likumi.lv/doc.php?id=23309>

<http://www.ptac.gov.lv/lv>

<http://likumi.lv/doc.php?id=275063>

Saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības centra (PTAC) sniegto informāciju – Patērētāju strīdu risināšanas komisija sāks darbu 2016.gada martā:

<http://www.ptac.gov.lv/lv/news/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-saks-darbu-2016-gada-marta>