

Garantija un atteikuma tiesības

Esam priecīgi par Tavu izvēli iegādāties precī mūsu veikalā.

Mēs darām visu iespējamo, lai iegādātā prece atbilstu Tavai izvēlei un iepirkšanās process sagādātu tikai pozitīvas emocijas. Tālredzīgs pircējs vienmēr domā par garantijām, tāpēc rūpīgi izlasi nosacījumus:

Garantija

1. Visām SIA Xnet interneta veikalā pirktajām precēm ir ražotāja garantija.
2. Ražotāja noteiktais garantijas termiņš dažādām precēm ir atšķirīgs, tas var būt līdz pieciem gadiem. Informāciju par ražotāja garantijas termiņu Tevis izvēlētajai precei meklē preces aprakstā vai jautā Xnet klientu konsultantam.
3. Nebēdā, ja ražotājs precei būs noteicis garantijas termiņu, kas īsāks par diviem gadiem! Likumiskās garantijas ietvaros, patērētājs ir tiesīgs 24 mēnešu laikā no pirkuma brīža iesniegt prasību par preces neatbilstību līguma noteikumiem. Pretenzijas pieteikšanas tiesības ir spēkā, ja prece tika izmantota tikai tam paredzētajam mērķim un tikai mājāsaimniecībā.
4. Juridiskām personām, kas nav Patērētājs, tiek nodrošināta tikai Ražotāja noteiktā garantija.
5. **Iegaumē!** Ražotāja garantijas nosacījumi ir spēkā, ja Tu vari uzrādīt: -
 1. pirkumu apliecinājošu dokumentu (čeks, pavadzīme);
 2. ražotāja vai izplatītāja garantijas karti (gadījumā, ja ražotājs vai izplatītājs tādu ir ietvēris preces komplektācijā);
 3. Informāciju par sertificētajiem ražotāja servisa centriem vari atrast, ražotāja vai izplatītāja garantijas kartē, zvanot ražotājā pārstāvniecībai vai uz preces iepakojuma norādītajam izplatītājam, vai arī zvanot, vai rakstot e-pastu SIA Xnet.
6. Garantijas nosacījumi nav attiecināmi uz preces papildus piederumiem (aksesuāriem), barošanas elementiem (baterijas, akumulatori, telefona, portatīvo datoru planšetdatoru komplektā esošie akumulatori), piederumiem kuriem ir ierobežots resurss (drošinātāji, austiņas, mikrofoni).
7. Ražotāja garantijas nosacījumi nav spēkā, ja:
 1. bojājumiem, kas radušies pircēja, lietotāja vainas dēļ;
 2. precei ir garantijas plombu, sērijas numuru bojājumi;
 3. prece nav lietota tai paredzētajām vajadzībām un nav ekspluatēta tā, kā tas ir norādīts lietošanas instrukcijā;
 4. prece, kas ir bojāta lietotāja dēļ (piemēram- saskrāpētas, salauztas konstrukcijas, saplaisājis ekrāns, ieliets ūdens tam neparedzētajās vietās, nepareiziem līdzekļiem kopta prece, ja precē ir atrasti nepiederoši priekšmeti, ir pieļauta kukaiņu iekļūšana izstrādājumu iekšienē vai kādas citas pēdas, kas liecina par nepareizu preces ekspluatāciju);
 5. ja bojājums būs radies barojošā sprieguma, telekomunikāciju, kabeļu tīklu neatbilstības ražotāja noteiktajiem standartiem, strauju temperatūras svārstību dēļ, kā arī citu sadzīves un ārējo faktoru dēļ (kvēpi, dūmi, putekļi, mitrums, triecieni, skrāpējumi);

6. ja izstrādājumā redzamas nekvalificēta remonta pēdas;
 7. dabiska elementu nolietojuma gadījumos;
 8. ja esi izmantojis nestandarta barošanas blokus, piederumus un rezerves daļas, kā arī izejmateriālus (kārtidži, toneri u.c.), ko ražotājs nav sertificējis lietošanai ar noteikto preci, un ja tas būs izraisījis šīs preces bojājumus;
 9. papildus aprīkojumam garantija netiek piemērota (baterijas, austiņas, savienojoši kabeļi, lādēšanas ierīces, pulsts);
 10. izmantoti preci ražošanas vai profesionāliem mērķiem (ja konkrētā prece nav paredzēta šādiem nolūkiem);
 11. garantija nedarbojas, ja radušies bojājumi nepareizas transportēšanas rezultātā.
8. Salaboto preci, kas nav smagāka par 10 kg varam piegādāt Tev vēlamā vietā. Maksa par šo pakalpojumu ir 7 €. Ja vēlies izmantot šo iespēju, zvani pa tālruni 67651234.
 9. Pirms preces nodošanas remontā parūpējies par datu drošību. Garantijas servisa centri negarantē datu saglabāšanu, tāpēc nodrošinies ar datu rezerves kopijām.
 10. Gadījumā, ja prece ir sabojājusies, Tev ir šādas iespējas:
 - uzreiz dodies uz ražotāja vai izplatītāja garantijas talonā norādīto servisa centru (**ņem līdzī pirkumu apliecinājošu dokumentu un garantijas talonu**)
 - nosūtīt preci mums SIA Xnet, AK 42, Rīga, LV 1044 (**pievieno pirkumu apliecinājošu dokumentu un garantijas talonu** (ja tādu ietvēris ražotājs);
 - zvani pa tālruni 67651234, Tevi uzklausi un ieteiks labāko risinājumu.
- Atbilstoši LR MK noteikumiem, **ja, prece nav smagāka par 10 kg, par preces nogādāšanu un preces nogādāšanas izdevumu segšanu uz, vai no servisa centra vai pie pārdevēja atbildīgs ir klients.**

Svarīgi! Sūtot preci uz garantijas apkalpošanu, Tev ir jānodrošina atbilstošs transportēšanas iepakojums, proti, precei vai tās oriģinālajam iepakojumam ir obligāti jābūt iepakotam citā, transportēšanai piemērotā iepakojumā. Pretējā gadījumā pasta darbinieks var atteikt preces pieņemšanu, kā arī garantijas apkalpošana var tikt atteikta gadījumā, ja nepareiza iepakojuma dēļ prece tikusi bojāta. Lai izvairītos no pārpratumiem, iesakām atgriešanai paredzēto preci apdrošināt, pretējā gadījumā par preces bojājumiem atbildību uzņemies Tu.

1. Gadījumā, kad garantijas apkalpošana nav spēkā, bet klients atsakās no maksas remonta, tad klientam ir jāsedz diagnostikas izmaksas, un klients saņem Servisa centra slēdzienu par konstatētajiem bojājumiem. Ja klients piekrīt maksas remontam, tad diagnostikas izmaksas nav jāsedz.
2. Pirms nodot servisa apkalpošanai datortechniku vai mobilo telefonu, nepieciešams parūpēties par iekārtā esošo datu saglabāšanu, izveidojot rezerves kopiju, jo servisa apkalpošanas laikā dati var tikt neatgriezeniski zaudēti. Garantijas servisa centri negarantē datu saglabāšanu jo tas neietilpst garantijas nosacījumos.
3. Lai preces labošana noritētu ātrāk, mēs iesakām pircējiem pašiem griezties kādā no ražotāja norādītajiem servisa centriem.

Lūdzam ņemt vērā, ka servisā nodotā prece ir jāizņem četrpadsmit (14) dienu laikā pēc izņemšanas paziņojuma dienas. Tas attiecas arī uz tām precēm, kuru piegādi klientam pēc servisa nodrošina SIA Xnet (uz Omniva pakomātu, DPD pickup punktu, uz Latvijas pasta pasta nodaļu vai ar kurjeru uz vēlamo adresi) - SIA Xnet izsūta preci tiklīdz tā ir saņemta no servisa. Sākot ar piecpadsmito (15) dienu, tiek aprēķināta maksa par preces uzglabāšanu - 1 eiro (viens eiro) par katru uzglabāšanas dienu, ja klients nav informējis par citu, konkrētu izņemšanas datumu.

SIA Xnet garantē preces glabāšanu 3 (trīs) mēnešus no izņemšanas paziņojuma dienas.

Pretenziju un sūdzību pieteikšanas un izskatīšanas kārtība

1. Pretenzijas pieteikšanas laiks par iegādātām precēm ir 24 mēneši no preces pirkuma brīža.
2. Ja preces neatbilstība līguma noteikumiem atklājas sešu mēnešu laikā pēc preces iegādes, uzskatāms, ka tā eksistēja preces iegādes dienā, izņemot gadījumu, kad šāds pieņēmums ir pretrunā ar preces raksturu vai neatbilstības veidu.
3. Ja iegādātā prece izrādās neatbilstoša, patērētājam ir tiesības pieprasīt:
 1. **Vispirms** – lai bez atlīdzības (tajā skaitā bez preces nosūtīšanas, darba, materiālu un citu izmaksu atlīdzināšanas) un saprātīgā termiņā novērs preces neatbilstību VAI apmaina preci, izņemot ja tas nav iespējams vai ir nesamērīgi. Jāņem vērā arī preces raksturs, kā arī paredzamais tās lietošanas nolūks.
 2. Ja neatbilstību novēršanu nepaveic saprātīgā termiņā vai neapmaina preci, neradot neērtības, patērētājam ir tiesības uz:
 - Cenas attiecīgu samazinājumu
 - Līguma atcelšanu un naudas atmaksu (izņemot, ja neatbilstība ir maznozīmīga un nevar būtiski ietekmēt iespējas preci izmantot)Samazinot cenu vai atceļot līgumu, **var ņemt vērā preces nolietojumu vai labumu, ko patērētājs guvis**, lietojot preci un par ko līgumslēdzēju puses nav vienojušās
4. Ja rodas strīds ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, tas vispirms risināms pārrunu ceļā, cenšoties panākt vienošanos – mutiski vai rakstiski.
5. Pārdevēja pienākums – sniegt atbildi/ piedāvājumu risinājumam – parasti 15 darbdienu laikā. Atteikums jāpamato.
6. Ja neizdodas strīdu atrisināt, patērētājs var vērsties:
 1. Patērētāju tiesību aizsardzības centrā pēc palīdzības
 2. Pie attiecīgās jomas ārpustiesas strīdu risinātāja, piemēram, Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā, pie Latvijas Komercbanku asociācijas ombuda, Latvijas apdrošinātāju asociācijas ombuda u.c.
 3. Patērētāju strīdu risināšanas komisijā, ja Patērētāju tiesību aizsardzības centrā sniegtā palīdzība strīda risināšanā nav nodrošinājusi rezultātu un attiecīgajā jomā ir iespējams sasaukt komisiju
 4. Tiesā, tai skaitā saskaņā ar procedūru par maza apmēra prasībām
7. Ārpustiesas strīdu risināšanas kārtība:
 1. Sūdzību par preču pieejamību vai kvalitāti lūdzam iesniegt elektroniski, nosūtot uz elektroniskā pasta adresi xnet@xnet.lv, vai rakstveidā, nosūtot uz adresi: SIA "Xnet" Jūrkalnes iela 15, Rīga, LV-1046. Sūdzība tiks izskatīta 7 darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, atbildi nosūtot uz sūdzībā norādīto adresi.

Ja, sūdzība tiks atzīta par nepamatotu un Jūs sūdzības atzīšanai par nepamatotu nepiekrītsiet, Jums ir tiesības izmantot normatīvajos aktos noteiktās alternatīvo strīdu risināšanas iespējas, iesniedzot preces pārdevējam rakstveida iesniegumu par ārpustiesas strīda risināšanu norādot

 - vārdu, uzvārdu, kontaktinformāciju;
 - iesnieguma iesniegšanas datumu;
 - strīda būtību, prasījumus un to pamatojumu.
 2. Informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām ārpustiesas strīdu risinātājiem:

- Strīdu izšķiršana

tiešsaitē: <https://webgate.ec.europa.eu/odr/main/index.cfm?event=main.home.show&lng=LV>

- Strīdu risināšanas process: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/stridu-risinasanas-process>

- Ārpustiesas strīdu risinātāju

datubāze: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze>

3. Patērētāju ārpustiesas strīdu risināšanas komisija:

Rīgā, Brīvības ielā 55, LV-1010

Tālr.: 65452554;

e-pasts: ptac@ptac.gov.lv

mājaslapa: <http://www.ptac.gov.lv/lv/content/pateretaju-stridu-risinasanas-komisija-0>

Maksa: Bez maksas

Valodas: Iesniegumus var iesniegt atbilstoši Valsts valodas likumam

Atteikuma tiesības

1. Tu vari izmantot atteikuma tiesības un atgriezt preci 14 kalendāra dienu laikā no brīža kad esi ieguvis preces valdījumā, neminot atgriešanas iemeslu.
2. Lai izmantotu atteikuma tiesības, Tev ar nepārprotamu paziņojumu, izmantojot www.Xnet.lv ievietotās veidlapas par atteikuma tiesību izmantošanu paraugu (piemēram, pa pastu nosūtītu vēstuli vai e-pastu) ir jāinformē SIA Xnet, juridiskā adrese: Jūrkalnes iela 15, Rīga, LV-1046, telefons: 67651234, e-pasts: xnet@xnet.lv par lēmumu atteikties no pirkuma. Lai atteikuma tiesību termiņš būtu ievērots, pietiek, ja savu paziņojumu par atteikumu tiesību izmantošanu nosūtīsi pirms atteikuma tiesību termiņa beigām.
3. Atteikuma tiesību izmantošana beigsies pēc 14 kalendārajām dienām, sākot no dienas, kad Tu esi ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko Tu esi norādījis, ir ieguvusi preces valdījumā. Lai izvairītos no pārpratumiem, preces saņemšanas brīdī pārliecinies vai tā pilnībā atbilst pasūtītajai – ražotājs, modelis, krāsa, izmērs un citi būtiski parametri.
4. Ja Tu atteiksies no šī līguma, SIA Xnet atmaksās visus no Tevis konkrētā distances līguma ietvaros saņemtos maksājumus, izņemot summu, kas pārsniedz SIA Xnet piedāvātās "parastās" piegādes izmaksas, ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad SIA Xnet tika informēts par Tavu lēmumu atteikties no šī līguma. SIA Xnet var aizturēt naudas atmaksu līdz brīdim, kad SIA Xnet būs saņēmis patērētāja nosūtītās/atgrieztās preces.
5. Lai izmantotu atteikuma tiesības, Tu vari atgriezt preci kopā ar aizpildītu atteikuma veidlapu, nosūtot to ar VAS Latvijas Pasta starpniecību SIA Xnet, A.K.42, LV-1044. Atgriežot preces uz iepriekš minēto adresi ar VAS Latvijas Pasts, spēkā ir VAS Latvijas Pasts cenrādis (ar cenrādi varat iepazīties VAS Latvijas Pasts mājas lapā). Maksimālā summa par sūtījuma atgriešanu var sasniegt 100 € (atkarībā no preces svara un veida).
6. **Atgriežot preci, Tev ir jānodrošina atbilstošs transportēšanas iepakojums, proti, oriģinālajam preces iepakojumam ir obligāti jābūt iepakotam citā, transportēšanai piemērotā iepakojumā. Pretējā gadījumā pasta darbinieks var atteikt preces pieņemšanu.** Lai izvairītos no pārpratumiem, iesakām atgriešanai

paredzēto preci apdrošināt, pretējā gadījumā par preces bojājumiem atbildību uzņemies Tu.

7. Ja vēlies izmantot atteikuma tiesības atceries, ka Tu esi atbildīgs tikai par preču vērtības samazināšanos, ja preces izmantotas nevis tāpēc, lai konstatētu šo preču veidu, īpašības un darbību, bet citos nolūkos. **Tāpēc ņem vērā, ka atteikuma tiesību izmantošanas termiņā Tev ir tiesības preci lietot tiktāl, cik tas nepieciešams preces pārbaudei (tikpat lielā mērā, cik to varētu izdarīt pirms preces iegādes parastajā veikalā).** Izmantojot atteikuma tiesības, Tu esi atbildīgs par preces lietošanu, kas pārsniedz preces pārbaudes nolūkam paredzēto, par tādu preces lietošanu atteikuma tiesību izmantošanas termiņā, kas nav savienojama ar labas ticības principu, kā arī par preces vērtības, kvalitātes un drošuma samazināšanos.
8. Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumi Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" 22.punkts nosaka, ka patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja
 - o Preces vai pakalpojuma cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām, kuras pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nevar kontrolēt un kuras var rasties atteikuma tiesību termiņā;
 - o Prece tiek izgatavota pēc patērētāja norādījumiem vai ja prece ir nepārprotami personalizēta
 - o Prece ātri bojājas vai tai drīz beidzas derīguma termiņš;
 - o Patērētājs ir atvēris iepakojumu precei, kuru veselības un higiēnas apsvērumu dēļ nevar atdot atpakaļ (tādām precēm, kā el.zobu birste, epilators, el.bārdas skuveklis, bārdas/matu trimmeris, el.matu griežamā mašīna, matu taisnotāji, manikīra un pedikīra piederumi, apakšveļa, zeķes un zeķubikses, smaržas, kosmētikas līdzekļus, ausīs ielikamās audio austiņas, krūts piena sūknīšus, biotualetes, sadzīves ķīmijas produktus un citas tamlīdzīga rakstura preces.);
 - o Prece tās īpašību dēļ pēc piegādes ir neatgriezeniski sajaukusies ar citām lietām;
 - o Patērētājs ir atvēris audioierakstu vai videoierakstu, vai datorprogrammu iepakojumu;
 - o Līgums noslēgts par digitālā satura piegādi, kas netiek piegādāts pastāvīgā datu nesējā, ja digitālā satura piegāde ir uzsākta ar patērētāja iepriekš skaidri paustu piekrišanu un apliecinājumu par atteikuma tiesību zaudēšanu;
9. SIA "Xnet" vērš uzmanību uz to, ka konstatējot atpakaļ atdotās preces vērtības zudumu, var vērsties tiesā ar prasības pieteikumu pret Patērētāju par SIA "Xnet" radīto zaudējumu segšanu, kas radušies Patērētāja rīcības rezultātā.

Atteikuma tiesības neattiecas uz juridiskām personām.

Neaizmirsti pievienot pirkumu apliecinājošu dokumentu un atteikuma veidlapu (atteikuma veidlapu var lejupielādēt [šeit](#))!

Mēs darīsim visu, lai garantijas vai pretenziju izskatīšanas procedūra noritētu iespējami drīzā laikā un neradītu Tev liekus uztraukumus.

Dabas apstākļu radītie bojājumi netiek kompensēti.