

Kokybiškų prekių grąžinimas:

1. www.1a.lt pirkėjas („Pirkėjas“) turi teisę, nenurodydamas priežasties, per 14 (keturiolika) dienų atsisakyti prekės, jei ji nebuvo naudojama, sugadinta ar jos išvaizda iš esmės nepasikeitė, tai yra prekės ar jos pakuotės išvaizdai buvo padaryti tik tokie pakeitimai, kurie buvo būtini norint apžiūrėti gautą prekę. Pirkėjas šia teise turi naudotis atsakingai ir prekę grąžinti originalioje tvarkingoje pakuotėje, taip pat grąžinti visas prekės komplektines dalis. Prekės grąžinimo išlaidas turi padengti Pirkėjas.

2. Lojalumo programos „SMART NET“ dalyvis turi teisę per 365 dienas nuo prekės pirkimo dienos grąžinti nenaudotas, neišpakuotas, kurios neturi tinkamumo naudoti termino prekes, išskyrus elektroniką ir elektronikos įrenginius, elektros mašinas ir įrenginius, garso įrašymo ir atkūrimo bei televizijos vaizdo ir garso įrašymo ir atkūrimo aparatus, fotografijos ir kinematografijos prekes, lemputes, augalus, žaislus ir žaidimus (išskyrus sporto ir žvejybos reikmenis), tabako gaminius, kvepalus, kosmetiką, rūbus ir tualetų reikmenis. Šiame punkte paminėtų kategorijų prekėms taikomos šios sąlygos:

2.1. jeigu prekė įsigyta Internetinėje parduotuvėje, lojalumo programos „SMART NET“ dalyvis turės galimybę grąžinti prekę per 14 d. nuo prekės įsigijimo Internetinėje parduotuvėje dienos, jei nėra taikomos LR Civilinio kodekso 6.228¹⁰ straipsnyje įtvirtintos išimtys;

2.2. jeigu prekė įsigyta pas partnerius, vykdančius lojalumo programą fizinėse parduotuvėse, lojalumo programos „SMART NET“ dalyvis neturės galimybės grąžinti tokios prekės, vadovaujantis Mažmeninės prekybos taisyklėmis.

3. Jei dalyvaujant lojalumo programoje „Smart NET“ nupirkta prekė turi tinkamumo naudoti terminą ir ji nebuvo naudojama, sugadinta, prekės pakuotė yra originali ir ji nebuvo pažeista, tai lojalumo programos „SMART NET“ dalyvis gali grąžinti tokią prekę su jos komplektinėmis dalimis ir dovanomis, jei iki tinkamumo naudoti termino pabaigos yra likę ne mažiau kaip 2/3 termino (skaičiuojant nuo prekės pardavimo dienos).

4. Galimybė „SMART NET“ dalyviams pasinaudoti 2 ir 3 punktuose nurodytomis teisėmis taip pat netaikoma prekėms, kurios:

4.1. buvo supjaustytos, pasvertos ar paruoštos pagal lojalumo programos „SMART NET“ dalyvio užsakymą ir/ ar nurodymą;

4.2. pas partnerius, vykdančius lojalumo programą fizinėse parduotuvėse, įsigytiems maisto produktams, knygoms, laikraščiams ir žurnalams, loterijos bilietams;

4.3. buvo bandytos surinkti ar montuoti.

5. Grąžinęs prekes, Pirkėjas atsako už prekės vertės sumažėjimą, atsiradusį dėl veiksmų, nebūtinų prekės pobūdžiui, savybėms ir veikimui nustatyti.

6. Prekės gali būti grąžinamos kreipiantis žodžiu arba raštu į klientų aptarnavimo centrą (adresus galite rasti [čia](#)). Kreipiantis raštu rekomenduojama naudotis rašytinio prašymo dėl kokybiškos prekės grąžinimo forma ([PDF formatu](#); [WORD formatu](#)). Norint pasinaudoti antrame ar trečiame punkte nurodyta grąžinimo garantija, prekės pirkimo dokumente turi būti nurodyta, kad prekė pirktą su SMART NET lojalumo kortele, o jei to nėra, tai prekės grąžinimo metu lojalumo programos „SMART NET“ dalyvis turi parodyti SMART NET lojalumo kortelę.

7. Nesant galimybei prekes grąžinti į klientų aptarnavimo centrą, pirkėjas gali grąžinti kokybiškas prekes kurjeriu, padengdamas grąžinimo išlaidas. Pirkėjas grąžindamas prekes kurjeriu privalo užpildyti laisvos formos prašymą arba pavyzdinę sutarties atsisakymo formą ([PDF formatu](#); [WORD formatu](#)), kuri privalo būti išsiųsta el. paštu info@1a.lt ir pridėta prie siunčiamos prekės. Grąžinama prekė kurjeriu turi būti pristatoma tik šiuo nurodytu adresu: 1a.lt klientų aptarnavimo centras, P. Lukšio g. 34, LT-08235 Vilnius.

8. Gavęs Prekes ir įvertinęs jų kokybę Pardavėjas grąžina visus ar dalį pinigų už Prekes ne vėliau nei per 14 (keturiolika) dienų nuo įrodymo apie Prekės išsiuntimą Pardavėjui gavimo dienos arba Prekės grąžinimo. Jei grąžinama tik dalis Prekių, pristatymo išlaidos už šias Prekes grąžinamos, jeigu grąžinamai daliai Prekių pristatymo mokestis buvo taikomas. Jei buvo pasirinktas kitas negu Pardavėjo pasiūlytas prekės grąžinimo būdas, dėl kurio susidarė neproporcingos ar didesnės išlaidos, Pardavėjas neprivalo padengti tokių prekės grąžinimo išlaidų.

9. Pirkėjas atsako už Prekės vertės sumažėjimą, jei grąžinama Prekė ar jos pakuotė yra sugadinta, Prekė yra praradusi prekinę išvaizdą (pažeistos etiketės, apsauginės plėvelės ir kt.), Prekė buvo naudota, Prekė yra be autentiškų etikečių, apsauginių maišelių bei be tų pačių priedų, su kuriais ir buvo parduota, Prekė yra netvarkingoje ir/ar neoriginalioje pakuotėje (be instrukcijos ir garantinio talono, jei jie buvo pristatyti su Preke), kitokios sudėties, nei Pirkėjo buvo įsigyta, negrąžintos perduotos Pirkėjui kartu su Preke dovanos, Prekės aksesuarai ar priedai. Grąžinant rekomenduojama pateikti PVM sąskaitą faktūrą arba kasos aparato kvitą, arba kitą Prekės pirkimą–pardavimą iš Pardavėjo patvirtinantį dokumentą (pvz.: mokėjimo kortelės sąskaitos išrašą) ir užsakymo numerį.

10. Už grąžinamos prekės komplektaciją atsako Pirkėjas. Jei prekė nesukomplektuota, pardavėjas nepriima grąžinamos prekės.

11. Pirkėjo teisė grąžinti internetinėje parduotuvėje pirktas kokybiškas prekes netaikoma:

11.1. sutartims dėl pagal specialius vartotojo nurodymus pagamintų prekių, kurios nėra pagamintos iš anksto, ir kurios gaminamos, atsižvelgiant į vartotojo asmeninį pasirinkimą ar nurodymą, taip pat dėl prekių, kurios yra aiškiai pritaikytos vartotojo asmeninėms reikmėms;

11.2. sutartims dėl greitai gendančių prekių ar prekių, kurių galiojimo laikas yra trumpas;

11.3. sutartims dėl supakuotų prekių, kurios buvo išpakuotos po pristatymo ir kurios yra netinkamos grąžinti dėl sveikatos apsaugos ar higienos priežasčių;

11.4. sutartims dėl prekių, kurios po pristatymo dėl savo pobūdžio neatskiriamai susimaišo su kitais daiktais;

11.5. sutartims dėl supakuotų vaizdo ar garso įrašų arba supakuotos programinės įrangos, kurie buvo išpakuoti po pristatymo;

11.6. sutartims dėl laikraščių, periodinių leidinių ar žurnalų pristatymo, išskyrus sutartis dėl šių leidinių prenumeratos;

11.7. sutartims dėl augalų, kurie atitinka prekės aprašymo skiltyje pateiktą informaciją. Augalo kamieno, stiebų, šakų, lapų ir (ar) spyglių išdėstymas ir (ar) forma yra natūralus ir tai nėra ir negali būti laikoma augalo kokybės arba ne kokybės požymiu.

12. Teisė, nenurodant priežasties per 14 (keturiolika) dienų atsisakyti nuotolinės sutarties, juridiniams asmenims (verslininkams) nėra taikoma.

Garantija:

13. Pirkėjo gautų prekių ir Internetinėje parduotuvėje pateikiamų Prekių spalvos gali nežymiai skirtis, nes spalvų raiška priklauso nuo Pirkėjo individualių kompiuterio savybių. Taip pat Internetinėje parduotuvėje pateikiamų Prekių atvaizduose gali būti pavaizduotos papildomi Prekių aksesuarai ar komponentai, kurie neįeina į parduodamą Prekės komplektaciją (Prekės komplektacija nurodoma Prekės skelbimo skiltyje „Prekės informacija“). Prekė laikoma atitinkanti pateiktą pasiūlymą, jei ji atitinka Internetinėje parduotuvėje pateiktą pavyzdį, modelį ar aprašymą. Pardavėjas neatsako už Prekių turinį, pavyzdžiui, knygų redagavimo, vertimo klaidas ar kokybę, dėl kurio atsakomybė tenka išimtinai Prekės leidėjui/gamintojui.

14. Jei pristatyta prekė neatitinka kokybės reikalavimų, pirkėjas gali kreiptis žodžiu arba raštu į klientų aptarnavimo centrų (adresus galite rasite [čia](#)) arba į prekės gamintojo įgaliotąjį servisą (garantinės priežiūros servisų kontaktus rasite [čia](#), taip pat prisegtus prie prekės sąskaitos faktūros). Kreipiantis raštu rekomenduojama naudotis rašytinio prašymo dėl garantinio aptarnavimo forma ([PDF formatu](#); [WORD formatu](#)). Nesant galimybei prekės grąžinti į klientų aptarnavimo centrą, pirkėjas gali grąžinti neatitinkančias kokybės reikalavimų prekę pasinaudojant kurjeriu paslaugomis, prekę kurjeriu turi būti pristatoma tik šiuo nurodytu adresu: 1a.lt klientų aptarnavimo centras, P. Lukšio g. 34, LT-08235 Vilnius.

15. Galimai nekokybiškos Prekės pirmiausia yra pateikiamos į Pardavėjo garantinio aptarnavimo servisus, tik nustačius, kad Prekė yra nekokybiška Pirkėjo prašymas dėl nekokybiškos Prekės gali būti vykdomas.

16. Įrenginiai, pateikiami garantiniam aptarnavimui negali talpinti Pirkėjo asmeninių duomenų, SIM kortelių. Pirkėjas turi išsisaugoti kitame įrenginyje informaciją iš skaitmeninę atmintį turinčių įrenginių, pateiktų garantiniam servisui, prieš pateikiant tokį.

17. Prekės gamintojo garantiniai įsipareigojimai galioja tik tuo atveju, jei nepažeistos prekės eksploataavimo sąlygos. Prieš naudodamasis Preke Pirkėjas turi atidžiai perskaitykite prekės eksploataavimo instrukciją, jei tokia yra.

18. Iš garantinio aptarnavimo centro ir (ar) iš Pardavėjo neatsiimtose, garantiniam aptarnavimui perduotos prekės yra saugomos 3 (tris) mėnesius. Šis terminas pradedamas skaičiuoti nuo pirmo pranešimo Pirkėjui jo nurodytais kontaktais (telefonu, el. pašto adresu ar pan.) apie tai, kad Pirkėjas gali atsiimti prekę grįžusią iš garantinio aptarnavimo centro. Per numatytą terminą Pirkėjui neatsiėmus prekės, pardavėjas turi teisę prekės nebesaugoti, Prekė gali būti utilizuojama. Tokiu atveju Pardavėjas nėra atsakingas už neatsiimtoje prekėje likusią Pirkėjo informaciją ir kitus dėl tokio prekės sunaikinimo patirtus Pirkėjo nuostolius.

19. Pardavėjo teikiama kokybės garantija neapriboja ir nevaržo pirkėjo (vartotojo) teisių, kurias, įsigijus netinkamos kokybės prekę ar paslaugą, nustato teisės aktai. Ginčai dėl prekių kokybės, grąžinimo ir kitų pirkimo – pardavimo sąlygų sprendžiami pirkimo – pardavimo taisyklių nustatyta tvarka ir remiantis nacionaliniais teisės aktais.

20. Į visus Jūsų klausimus mielai atsakysime elektroniniu paštu info@1a.lt ir telefonu +370 5 2054455.

21. Prašymus ar skundus dėl mūsų internetinėje parduotuvėje įsigytos prekės ar paslaugos galite pateikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai, A. Goštauto g. 12, 01108 Vilnius, Lietuva (tarnyba@vvtat.lt).

Brokuotos arba nepilnos komplektacijos prekės

22. Pirkėjas, norintis pateikti skundą dėl brokuotos ar nepilnos komplektacijos prekės, tai padaryti gali žodžiu arba raštu 1a.lt Klientų aptarnavimo centruose (adresus galite rasite [čia](#)) arba elektroniniu paštu info@1a.lt. Kreipiantis raštu rekomenduojama naudotis rašytinio prašymo dėl brokuotos arba nepilnos komplektacijos prekės forma ([PDF formatu](#); [WORD formatu](#)). Nesant galimybei prekės grąžinti į klientų aptarnavimo centrą, pirkėjas gali grąžinti brokuotą arba nepilnos komplektacijos prekę pasinaudojant kurjeriu paslaugomis, prekė kurjeriu turi būti pristatoma tik šiuo nurodytu adresu: 1a.lt klientų aptarnavimo centras, P. Lukšio g. 34, LT-08235 Vilnius.

23. Teikdamas skundą pirkėjas turi nurodyti tokią informaciją:

23.1. Prekės užsakymo numerį;

23.2. Pateikti/įvardyti Prekės broko, gedimo požymius ar trūkstamą dalį;

23.3. Pateikti kitus įrodymus, pavyzdžiui, Prekės nuotrauką, brokuotos vietos nuotrauką (jei tai mechaninis pažeidimas ir įmanoma nufotografuoti), Prekės pakuotės nuotrauką, kita.

24. Teikdamas skundą pirkėjas turi nurodyti, kaip pageidauja, kad būtų išspręsta pretenzija:

24.1. Pardavėjui neatlygintinai per protingą terminą pašalinant Prekės trūkumus, jei trūkumus įmanoma pašalinti;

24.2. pakeičiant Prekę analogiška tinkamos kokybės Preke;

24.3. atitinkamai sumažinant pirkimo kainą, jei Prekės neįmanoma pataisyti ar pakeisti arba jeigu dėl to Pardavėjas patirtų neproporcingų išlaidų, atsižvelgiant į visas aplinkybes, įskaitant Prekės vertę, jeigu Prekė neturėtų trūkumų, Prekės trūkumų (neatitikties) reikšmingumą;

24.4. grąžinant sumokėtą Prekės kainą ir nutraukinat Sutartį, kai prekės neįmanoma pataisyti ar pakeisti arba jeigu dėl to Pardavėjas patirtų neproporcingų išlaidų, atsižvelgiant į visas aplinkybes, įskaitant Prekės vertę, jeigu Prekė neturėtų trūkumų, Prekės trūkumų (neatitikties) reikšmingumą.

25. Atsakymas į Pirkėjo pretenziją Pirkėjui pateikiamas per 14 (keturiolika) dienų nuo Pirkėjo kreipimosi gavimo dienos. Pinigų grąžinimo atveju, Pardavėjas Pirkėjui grąžina pinigus už Prekę ir jos pristatymo išlaidas. Jei grąžinama tik dalis Prekių, pristatymo išlaidos grąžinamos tik tuo atveju, jeigu likusioms to paties užsakymo Prekėms, perkant tik jas, būtų taikytas mažesnis tarifas, nei tarifas, taikytas perkant Prekes kartu su grąžinamomis Prekėmis ir tik apimtimi, lygia minėtų tarifų skirtumui. Prekės grąžinimo išlaidas turi padengti Pirkėjas.

Pažeista siunta

26. Į namus pristatytos siuntos kokybę tikrinkite dalyvaujant kurjeriui. Jei pastebėjote, kad ji turi pažeidimų:

26.1. apie tai pasakykite prekes atvežusiam kurjeriui;

26.2. siuntos pristatymo dokumente pažymėkite, kad pakuotė turi pažeidimų ir kartu su kurjeriu užpildykite Pakuotės pažeidimų (patikrinimo) aktą;

26.3. patikrinkite pakuočių viduje esančias prekes ir, jei jos pažeistos, pažeidimus užfiksuokite nuotraukose. Nuotraukos bus reikalingos prekių grąžinimo procedūrai;

26.4. jei pakuotė nepažeista, dalyvaujant kurjeriui prekių tikrinti nereikia. Jei priimate siuntą ir pasirašote dokumentus, laikoma, kad siunta pristatyta tvarkingai.