

UAB „KESKO SENUKAI LITHUANIA”

PREKIŲ GRĄŽINIMO IR GARANTIJOS TAISYKLĖS

2026-01-02

Kliento (fizinio asmens) įsigytų prekių fizinėse parduotuvėse keitimas ir grąžinimas vyksta vadovaujantis 2014 m. liepos 22 d. Lietuvos respublikos vyriausybės nutarimu Nr. 738 ” Dėl Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2001 m. birželio 11 d. nutarimo Nr. 697 “Dėl daiktų grąžinimo ir keitimo taisyklių patvirtinimo” pakeitimo. Prekių įsigytų internetiniame puslapyje keitimas ir grąžinimas vyksta vadovaujantis Lietuvos Respublikos Civilinio kodekso 6.228 (10) straipsniu. Daugiau informacijos apie internetu įsigytas prekes galite rasti čia: [Grazinimas ir garantija - Senukai.lt](http://Grazinimas.ir.garantija-Senukai.lt)

KOKYBIŠKŲ PREKIŲ GRĄŽINIMAS

1. UAB “Kesko Senukai Lithuania” kokybiškos prekės nepriimamos, pagal CK 6.362 straipsnį Klientas per 14 dienų (įsigijus be Lojalumo kortelės) turi teisę įsigytą kokybišką prekę pakeisti į analogišką kitų matmenų, formos, spalvos, modelio ar komplektiškumo prekę. Tuo atveju, kai analogiškos kitų matmenų, formos, spalvos, modelio ar komplektiškumo prekės neturime, prekę galima grąžinti ir atgauti už ją sumokėtus pinigus. Atkreipiame dėmesį, jog pakeisti ar grąžinti galima tik tinkamos kokybės ne maisto prekę, kuri nebuvo naudota, sugadinta, išsaugotos vartojamosios savybės ir jos prekinė išvaizda nepasikeitė ir klientas turi įrodymą apie prekės įsigijimą. Kartu su preke Klientas turi grąžinti ir su preke gautas dovanas.
2. Lojalumo programos Smart NET, Proficard ar Naujakuris narys, nupirkęs prekę, kuri neturi tinkamo naudojimo termino, gali grąžinti, jei atitinka Lojalumo programos grąžinimo teikiamas taisykles. Daugiau informacijos rasite [čia](#):
3. Prekės gali būti grąžinamos kreipiantis į UAB „Kesko Senukai Lithuania“ parduotuvių (išskyrus franšizės parduotuves) Prekių grąžinimo skyrius arba Informacijos centrus (adresus galite rasti [čia](#)).
4. Kokybiškos prekės keitimo ar grąžinimo metu Klientas turi pateikti pirkimą įrodantį dokumentą.
5. Prekes gali keisti arba grąžinti fiziniai ir juridiniai asmenys.
6. Jei perkant keičiamą ar grąžinamą prekę buvo panaudota Lojalumo kortelė, už prekę suteikti Lojalumo taškai išskaičiuojami. Daugiau informacijos apie Lojalumo programos teikiamas naudas ir taisykles rasite [čia](#):

7. Pardavėjas turi teisę nepriimti keičiamos/grąžinamos prekės, jei prekės ar prekės pakuotės būklė buvo pažeista, prekę turi naudojimo, prekės surinkimo žymių, ar yra kitaip sugadinta, t.y. neišsaugotos jos vartojamosios savybės bei prarasta prekinė išvaizda. Tai apima pažeistas etiketes, nuplėštas apsaugines plėveles ar pažeistas permatomas pakuotes, kurios netrukdo susipažinti su preke. Jeigu dėl pakuotės pažeidimų prekės nebebus galima parduoti kaip naujos prekės už tą pačią kainą, ji gali būti grąžinta tik Pardavėjui sutikus.
8. Pardavėjas įvertinęs ir priėmęs Kliento keičiamą ar grąžinamą prekę, pakeičia ja kita analogiška, kitokių matmenų, formos, spalvos, modelio ar komplektiškumo preke, arba ne vėliau, kaip per 14 dienų, grąžina Kliento už prekę sumokėtus pinigus.
9. Pinigai gali būti grąžinami grynaisiais, dovanų kortele, į Kliento finansinę būklę arba pervedami į Kliento nurodytą sąskaitą (atitinkamai pagal mokėjimo būdą už prekes).
10. Visas išlaidas, susijusias su kokybiškos keičiamos ar grąžinamos prekės transportavimu, apmoka Klientas.

Negrąžinamų, nekeičiamų prekių ir paslaugų sąrašą sudaro:

- elektronika ir elektronikos įrenginiai;
- tabakas ir tabako gaminiai;
- augalai ir gyvūnai;
- tinkamos kokybės maisto prekės;
- dėl defekto nukainotos prekės;
- parfumerijos, kosmetikos ir tualetiniai preparatai;
- fotografijos ir kinematografijos prekės;
- spausdintos knygos, reprodukcijos ir kiti poligrafijos pramonės dirbiniai;
- audiniai;
- pesticidai;
- kiliminę grindų dangą, išskyrus kilimai ir kilimėliai;
- pėdkelnės, kojines, puskojines ir kiti panašūs dirbiniai;
- mašinos ir mechaniniai įrenginiai;

- elektros mašinos ir įrenginiai, garso įrašymo ir atkūrimo bei televizijos vaizdo ir garso įrašymo ir atkūrimo aparatai;
- antžeminio transporto priemonės;
- laivai, valtys ir plaukiojantys įrenginiai;
- laikrodžiai;
- muzikos instrumentai;
- veido, kūno, dantų, plaukų, sveikatinimo priežiūros priemonės ar kitos higienos prekės;
- patalynės reikmenys, šviestuvai;
- žaislai, žaidimai, išskyrus sporto ir mėškeriojimo reikmenis;
- pagal individualų Kliento poreikį pagaminta ar užsakymą prekė;
- išankstinio apmokėjimo telefono kortelės;
- matavimo priemonės;
- pristatymo, diegimo, jungimo, nuomos ir kitos paslaugos;
- pagal individualų kliento poreikį pagaminta, paruošta, atpjauta ar užsakyta prekė;
- spausdintuvų kasetės (jei pažeista gamyklinė pakuotė);
- dovanų kortelės;
- riboto galiojimo termino prekė;
- dėvimi prietaisai;
- atsarginės dalys.

Jeigu Klientas nepateikia jokio prekės įsigijimą patvirtinančio dokumento, prekė keičiama ar grąžinama tik pardavėjo sutikimu.

NEKOKYBIŠKOS PREKĖS

1. Klientas įsigijęs galimai netinkamos kokybės prekę, turi teisę ne vėliau kaip per dvejus metus nuo prekės pristatymo kreiptis į UAB “Kesko Senukai Lithuania”

parduotuvės Prekių grąžinimo skyrių ir Informacijos centrą (adresus galite rasti [čia](#)) arba į prekės gamintojo įgaliotą garantinį servisą (daugiau informacijos [čia](#)), pateikdamas pateikdamas pirkimą įrodantį dokumentą.

2. Galimai nekokybiškos prekės pirmiausia yra pateikiamos į Pardavėjo garantinio aptarnavimo servisus ir tik nustačius, kad Prekė yra nekokybiška Kliento prašymas dėl nekokybiškos prekės yra vykdomas.
3. Prekė laikoma atitinkanti kokybę, jei ji atitinka Fizinėje parduvėje pateiktą pavyzdį, modelį ar prekės aprašymą. Pardavėjas neatsako už Prekių turinį, pavyzdžiui, knygų redagavimo, vertimo klaidas ar kokybę, dėl kurių atsakomybė tenka išimtinai Prekės leidėjui/gamintojui.
4. Prekė, pateikiama garantiniam aptarnavimui negali talpinti Kliento asmeninių duomenų, SIM kortelių. Klientas prieš pateikdamas garantiniam servisui skaitmeninę atmintį turinčias prekes, privalo išsisaugoti jose esančią informaciją kitoje laikmenoje.
5. Prekės, pateikiamos garantiniam aptarnavimui privalo:

5.1. būti pristatytos pilnos komplektacijos – su visomis dalimis ir priedais, net jei jie nėra susiję su gedimu;

5.2. pakuotėje būti be pašalinių daiktų;

5.3. būti švarios - ant prekės ar jos viduje neturi būti naudojimo metu atsiradusių nešvarumų, tokių, kaip maisto likučiai, žolė, purvas ar kiti teršalai.

Svarbu! Jei prekė neatitinka aukščiau nurodytų reikalavimų ir trukdo objektyviai įvertinti gedimą, pardavėjas pasilieka teisę atsisakyti priimti prekę garantiniam aptarnavimui.

6. Jei prekės priėmimo metu nustatomi akivaizdūs mechaniniai pažeidimai, kurie akivaizdžiai turėjo įtakos įvardintam gedimui - Pardavėjas gali atsisakyti priimti prekę.

7. Pardavėjo garantiniai įsipareigojimai netaikomi, jeigu prekės gedimai sąlygoti:

7.1. stichinių nelaimių (žaibas, potvynis, žemės drebėjimas, gaisras), netinkamų eksploatavimo sąlygų, naudotojo tyčios ar neatsargumo;

7.2. per aukštos įtampos ar jos šuolių;

7.3. į prietaiso vidų patekus pašalinių daiktų: smėlio, skysčio (korozija, oksidacija), maisto, stiklų, vabzdžių ir pan.;

7.4. nesilaikius prietaiso naudojimo taisyklių, numatytų prietaiso instrukcijoje;

7.5. dėl mechaninio ar kitokio prekės pažeidimo;

7.6. įrenginio ardymo ar kitokio poveikio;

7.7. laiku neatliktų privalomų profilaktinės priežiūros darbų, kai gamintojas taip nurodė;

7.8. remontuoto prietaiso, kuris buvo atliktas licencijos šioms darbams neturinčios bendrovės ar asmens;

7.9. naudotų medžiagų ar atsarginių dalių, kurios nėra originalios arba rekomenduojamos gamintojo;

7.10. naudojus prietaisą ne pagal paskirtį;

8. Prekės garantinio remonto eigą galite sekti [čia](#):

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

10. Pardavėjo teikiama kokybės garantija neapriboja ir nevaržo Kliento teisių, kurias, įsigijus netinkamos kokybės prekę, dovaną ar paslaugą, nustato teisės aktai. Ginčai dėl prekių, dovanų kokybės, grąžinimo ir kitų pirkimo – pardavimo sąlygų sprendžiami pirkimo – pardavimo taisyklėse nustatyta tvarka ir remiantis nacionaliniais teisės aktais.

11. Klientas norintis pateikti skundą dėl brokuotos ar nepilnos komplektacijos prekės ar dovanos, tai padaryti gali žodžiu arba raštu UAB „Kesko Senukai Lithuania“ parduotuvės prekių grąžinimo skyriuje arba elektroniniu paštu pagalba@senukai.lt. Atsakymas į Kliento pretenziją pateikiamas per 14 (dienų) nuo Kliento pretenzijos gavimo dienos.

KITOS PASLAUGOS

1. Pasibaigus prekės garantiniam laikotarpiui ar tais atvejais, kai prekei netaikomas pardavėjo garantinis įsipareigojimas, dėl šių taisyklių 6 ir 7 punkte nurodytų priežasčių, Klientui gali būti suteiktos negarantinio remonto ir priežiūros paslaugos. Klientas turi teisę kreiptis tiesiogiai į autorizuotas paslaugas teikiančius servisus ar mūsų partnerius, daugiau informacijos apie autorizuotus servisus ir jų teikiamas paslaugas rasite [čia](#):
2. Prekėms, kurioms netaikomas pardavėjo garantinis įsipareigojimas, taikomas diagnostikos ir transportavimo mokestis. Jeigu, atlikus prekės diagnostiką, Klientas sutinka su ne garantinio remonto atlikimu ir apmoką remonto išlaidas, diagnostikos mokestis netaikomas.
3. UAB “Kesko Senukai Lithuania” prekiauja atsarginėmis detalėmis. Norėdami užsakyti reikiamą ar atsarginę detalę, kreipkitės el.paštu garantinis.remontas@keskosenukai.lt nurodydami tikslų remontuojamos prekės modelį.

Į visus klausimus mielai atsakysime pagalba@senukai.lt ir telefonu +37070011119.