

UAB „KESKO SENUKAI DIGITAL“

Grąžinimo ir garantijos taisyklės

2025-01-02

Kokybiškų prekių grąžinimas:

1. www.senukai.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 ir dovanas, įsigytas kartu su Preke. 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 tualetu reikmenis. Šiame punkte paminėtų kategorijų prekėms taikomos šios sąlygos:
 - 2.1. jeigu prekę 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 prekę įsigyta fizinėje parduotuvėje, lojalumo programos „SMART NET“ dalyvis neturės galimybės grąžinti tokios prekės, vadovaujantis Mažmeninės prekybos taisyklėmis.
3. Jei dalyvaujant lojalumo programoje „SMART NET“ nupirkta prekę turi tinkamumo naudoti terminą ir ji nebuvo naudojama, sugadinta, prekės pakuotė yra originali ir ji nebuvo pažeista ir/ar išpakuota, 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. 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 „Kesko Senukai Lithuania“ parduotuvių (išskyrus firmines ir franšizes parduotuves, sąrašą galite rasti [čia](#)), prekių grąžinimo skyrius arba informacijos centrus (adresus galite rasti [čia](#)). Kreipiantis raštu rekomenduojama naudotis rašytinio prašymo dėl kokybiškos prekės grąžinimo forma ([PDF formatu](#); [WORD formatu](#)). Norint pasinaudoti 2 – 4 punktuose 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. Gavęs Prekes arba Prekių komplektus, kartu su gautomis dovanomis ir įvertinęs jų kokybę Pardavėjas atlieka visų arba dalies pinigų grąžinimą už Prekes arba Prekių komplektus bankiniu pavedimu į Prekių arba Prekių komplekto Pirkėjo banko sąskaitą ne vėliau nei per 14 (keturiolika) dienų nuo įrodymo apie Prekės arba Prekės komplekto išsiuntimą Pardavėjui gavimo dienos arba Prekės arba Prekių komplekto 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 pigiausias Pardavėjo pasiūlytas prekės arba prekių komplekto grąžinimo būdas, dėl kurio susidarė neproporcingos ar didesnės išlaidos, Pardavėjas neprivalo padengti tokių prekės arba prekės komplekto grąžinimo išlaidų.
8. Įprasta tvarka, Pardavėjas perveda grąžinamas sumas į Pirkėjo nurodytą banko sąskaitą bet kuriame Lietuvos Respublikoje veikiančiame banke. Esant galimybei, kai Prekės grąžinamos į UAB „Kesko Senukai Lithuania“ prekybos centre esantį grąžinimo skyrių, grąžinamos sumos išmokamos grynaisiais.
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 (Rekomenduojama dokumentus pateikti popieriniame formate).

10. Už grąžinamos prekės komplektaciją atsako Pirkėjas. Jei prekė nesukomplektuota ir (ar) kartu negrąžinamos Pirkėjo įsigytos dovanos, pardavėjas nepriima grąžinamos prekės.

11. Pirkėjo teisė grąžinti internetinėje parduotuvėje, mobiliojoje programėlėje ir (ar) telefonu pirktas kokybiškas prekes netaikoma:

11.1. sutartims dėl pagal specialius vartotojo nurodymus gaminamų prekių, t. y. prekių, kurios nėra iš anksto pagamintos ir kurios gaminamos atsižvelgiant į vartotojo asmeninį pasirinkimą ar nurodymą, neatsižvelgiant į tai, ar prekės pradėtos gaminti, ar ne, arba 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 ir (ar) mobiliojoje programėlėje pateikiamų Prekių spalvos gali nežymiai skirtis, nes spalvų raiška priklauso nuo Pirkėjo individualių įrenginio savybių. Taip pat Internetinėje parduotuvėje ir (ar) mobiliojoje programėlėje 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 ir (ar) mobiliojoje programėlėje 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 artimiausios „Kesko Senukai Lithuania“ parduotuvės (išskyrus firmines ir franšizes parduotuves, sąrašą galite rasti [čia](#)) prekių priėmimo iš pirkėjų skyrių arba informacijos centrą (adresus galite rasti [čia](#)) arba į prekės gamintojo įgaliotąjį servisą (garantinės priežiūros servisų kontaktus rasite [čia](#)). Kreipiantis raštu rekomenduojama naudotis rašytinio prašymo dėl garantinio aptarnavimo forma (PDF formatu; WORD formatu).
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 eksploatavimo sąlygos. Prieš naudodamasis Preke Pirkėjas turi atidžiai perskaitykite prekės eksploatavimo 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, dovaną ar paslaugą, nustato teisės aktai. Ginčai dėl prekių, dovanų 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 pagalba@senukai.lt ir telefonu +370 700 11119 (spausiti 2).
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 ar dovanos, tai padaryti gali žodžiu arba raštu „Kesko Senukai Lithuania“ parduotuvės prekių grąžinimo skyriuje arba elektroniniu paštu pagalba@senukai.lt.
23. Teikdamas skundą pirkėjas turi nurodyti tokią informaciją:
 - 23.1. Prekės užsakymo numerį;
 - 23.2. Pateikti/jvardyti Prekės, dovanos 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 pakiotės nuotrauką, kita.
24. Teikdamas skundą pirkėjas turi nurodyti, kaip pageidauja, kad būtų išspręsta pretenzija:
 - 24.1.1. Pardavėjui neatlygintinai per protingą terminą pašalinant Prekės trūkumus, jei trūkumus įmanoma pašalinti;
 - 24.1.2. pakeičiant Prekę analogiška tinkamos kokybės Preke;
 - 24.1.3. 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;
 - 24.1.4. 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 arba Prekių komplektą ir jos (-ų) pristatymo išlaidas bankiniu pavedimu į Prekių arba Prekių komplekto Pirkėjo banko sąskaitą. 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.

Maisto prekių grąžinimas

26. Pirkėjas, kuriam buvo pristatyta netinkamos kokybės ar nesaugi maisto prekė, kol nesibaigė prekės tinkamumo naudoti terminas, turi teisę:

- 26.1. reikalauti, kad prekė būtų pakeista į tokią pat tinkamos kokybės prekę;
- 26.2. sumažinti prekės kainą;
- 26.3. grąžinti prekę Pardavėjui ir reikalauti grąžinti sumokėtus pinigus.

27. Pirkėjas, pageidaudamas grąžinti ar pakeisti netinkamos kokybės maisto prekes, teikdamas prašymą žodžiu arba raštu turi nurodyti tokią informaciją:

- 27.1. Prekės užsakymo numerį;
- 27.2. įvardyti Prekės kokybės trūkumą;
- 27.3. pateikti kitus įrodymus, pavyzdžiui, nekokybiškos Prekės nuotrauką, Prekės pakuotės nuotrauką, kita.

28. Nekokybiškų ar nesaugių maisto prekių grąžinimo ar keitimo išlaidas dengia Pardavėjas.

29. Pirkėjas, kuris yra nepatenkintas greitai gendančių produktų kokybe, žodžiu arba raštu, gali kreiptis į „Kesko Senukai Lithuania“ parduotuvės prekių grąžinimo skyrių arba parašyti elektroniniu paštu pagalba@senukai.lt arba telefonu +370 700 11119.

30. Atsakymas į Pirkėjo pretenziją Pirkėjui pateikiamas per 14 (keturiolika) dienų nuo Pirkėjo kreipimosi gavimo dienos. Pinigai už grąžintas nekokybiškas Prekes arba Prekių komplektus į Prekių arba Prekių komplekto Pirkėjo banko sąskaitą, grąžinami ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) dienų nuo Prekių arba Prekių komplekto grąžinimo dienos.

Pažeista siunta

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

31.1. apie tai pasakykite prekes atvežusiam kurjeriui;

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

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

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

32. Atsiėmus Prekes iš siuntų paštomato, siuntos pakuočių kiekį, kokybę, išorinę Prekės kokybę (t. y. ar prekė neturi akivaizdžių kokybės trūkumų), asortimentą, komplektiškumą ir komplektaciją tikrinkite iškart atsiėmus. Jei pastebėjote, kad jos turi pažeidimų:

32.1. nedelsiant tačiau, ne vėliau nei per 14 (keturiolika) dienų nuo Prekių atsiėmimo iš siuntų paštomato, apie rastus pažeidimus praneškite Pardavėjui.