

DISTANCES LĪGUMS vienošanās starp patērētāju un pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju, pamatojoties uz pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja piedāvājumu ar adresētu vai neadresētu iespieddarbu, tipveida vēstules, kataloga, presē publicētas reklāmas, kurai pievienots pasūtījuma kupons, telefona, faksimila, Interneta, elektroniskā pasta, televīzijas, radio un citu informācijas nosūtīšanas vai pārraidīšanas līdzekļu starpniecību.

Distances līgums var tikt noslēgts, piemēram, noformējot pasūtījumu interneta veikalā interneta mājas lapā (un pēc tam saņemot apstiprinājumu), pasūtot preces no kataloga, noslēdzot līgumu ar telefona vai faksa starpniecību.

Galvenā distances līguma pazīme ir tāda, ka līgums tiek noslēgts abām pusēm klāt neesot - ar distances saziņas līdzekļu starpniecību. Līdz ar to patērētājam nav iespējams izvēlēto preci vai pakalpojumu pārbaudīt un izvērtēt tā atbilstību patērētāja vēlmēm.

Faksimilu, automātisko atbildētāju un distances saziņas līdzekļus, kurus izmantojot iespējams individuāls kontakts ar patērētāju, ražotājs, pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs var izmantot tikai tādā gadījumā, ja saņemta patērētāja nepārprotama piekrišana.

Izmantojot tālruni, pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja pienākums ir sarunas sākumā informēt patērētāju par savu identitāti un zvana komerciālo nolūku. Patērētājam ir tiesības atteikties uzklaut piedāvājumu.

Pēc pasūtījuma veikšanas patērētājs ir noslēdzis ar pārdevēju līgumu, kas uzliek abpusējas saistības un pienākumus!

Kas ir atteikuma tiesības un kādos gadījumos tās var izmantot?

Atteikuma tiesības ir patērētāja tiesības noteiktā termiņā vienpusēji atkāpties no līguma (atteikt pasūtījumu), nemaksājot līgumsodu, procentus vai zaudējumu atlīdzību.

* Slēdzot distances līgumu, patērētājs var izmantot atteikuma tiesības 14 kalendāro dienu termiņā, ja nav panākta vienošanās ar pārdevēju par garāku termiņu;

Atteikuma tiesību termiņu skaita:

- no preces vai preces daļas saņemšanas dienas;
- no pakalpojuma pasūtījuma apstiprināšanas dienas.

* Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības, tad pārdevējam aizliegts no patērētāja pieprasīt līgumsodu vai zaudējumu atlīdzību sakarā ar atteikuma tiesību izmantošanu;

* Ja pārdevējs pirms līguma noslēgšanas, nav sniedzis iepriekš minētajos kritērijos norādītās informācijas rakstisku apstiprinājumu vai apstiprinājumu citā patērētājam pieejamā vizuāli vai audiāli uztveramā un saglabājamā veidā, tad patērētājs var izmantot atteikuma tiesības un vienpusēji atkāpties no līguma 90 kalendāro dienu laikā;

* Patērētājam ir tiesības atteikuma tiesību izmantošanas laikā izmēģināt attiecīgo preci, lai pārliecinātos, vai tā atbilst patērētāja vajadzībām un vēlmēm. Ja pārdevējs ar līguma noteikumiem ierobežo šīs patērētāja tiesības, tad šāds noteikums uzskatāms par netaisnīgu;

* Pārdevējam preces pārdošanas vai pasūtījuma nodošanas brīdī jāiesniedz patērētājam rakstveida atteikuma veidlapa, kurā norādīts pārdevēja nosaukums, adrese un sniegts atteikuma tiesību apraksts;

* Atteikuma veidlapas vai iesnieguma nosūtīšana noteiktajā termiņā atbrīvo patērētāju no jebkuras līgumsaistībām. Patērētāja pienākums ir septiņu dienu laikā no atteikuma veidlapas nosūtīšanas atgriezt preci pārdevējam;

* Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības, pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam ir pienākums iespējami agrāk, bet ne vēlāk kā 30 kalendāro dienu laikā no dienas, kad patērētājs nosūtījis rakstisku atteikumu, vai septiņu kalendāro dienu laikā pēc izmaksas apliecināšanu dokumentu saņemšanas atmaksāt patērētājam visas viņa veiktās iemaksas.

Patērētājs ir atbildīgs par preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu atteikuma tiesību realizēšanas termiņā! Līdz ar to ieteicams ar precī apieties saudzīgi, kā arī uzmanīgi atvērt tās iepakojumu.

Kādā veidā tiek segtas preces vai pakalpojuma piegādes izmaksas atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā?

* Ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības un tas nav saistīts ar attiecīgās preces vai pakalpojuma neatbilstību līguma noteikumiem, tad patērētāja pienākums ir segt izmaksas, kas saistītas ar preces nosūtīšanu atpakaļ;

* Ja patērētājs atdod atpakaļ preci tādēļ, ka prece vai pakalpojums neatbilst līguma noteikumiem, un preci vai lietu atdod par saviem līdzekļiem, tad pārdevējam vai pakalpojuma sniedzējam septiņu dienu laikā pēc izmaksas apstiprināšanu dokumentu saņemšanas jākompensē patērētājam arī ar preces vai lietas atdošanu saistītās izmaksas.

Kādos gadījumos patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, slēdzot distances līgumu?

Slēdzot distances līgumu atteikuma tiesības nav iespējams izmantot (ja ar pārdevēju nav panākta cita veida vienošanās):

- ja noslēgts līgums par izmitināšanu vai transporta pakalpojumiem, ēdināšanu vai izklaides pasākumiem, kurus jums jāsaņem noteiktā dienā un laika posmā (piemēram, koncerta biļetes, dzimšanas dienas svinību organizēšana);
- ja iegādātas lietas, kas tiek izgatavotas pēc pasūtījuma vai ir neatvietošanas, arī tās ātri bojājas vai ir ātri izlietojamas (piemēram, ūdens noteku sistēma pēc individuāla pasūtījuma);
- ja iegādātās preces vai pakalpojuma cena ir atkarīga no finanšu svārstībām, kuras pārdevējs nevar kontrolēt;
- ja noslēgts līgums par pakalpojuma sniegšanu un pakalpojuma izpilde ar patērētāja piekrišanu ir sākusies pirms 14 dienu termiņa beigām un pakalpojuma sniedzējs ir informējis patērētāju par atteikuma tiesību izmantošanas neiespējamību.

Patērētājam nav pienākums pieņemt preci un samaksāt tās cenu, ja prece ir piegādāta, patērētājam neizdarot pasūtījumu.

Ko darīt, ja preces piegādes termiņš netiek ievērots?

- Ja patērētājs ir noslēdzis distances līgumu ar pārdevēju, tad tas izpildāms 30 dienu laikā no dienas, kad pārdevējs saņēmis pasūtījumu, izņemot gadījumu, kad patērētājs un pārdevējs precīzi un nepārprotami vienojušies par citu pasūtījuma izpildes termiņu - tad pārdevēja pienākums ir piegādāt preci līdz šim termiņam;
- Ja patērētājs nesaņem preci līgumā noteiktajā termiņā un vairs nav ieinteresēts līguma izpildīšanā (piem., pasūtījuma izpildes termiņa ievērošana patērētājam bija tik svarīga, ka preces piegāde kaut arī ar nelielu novēlošanos zaudē jēgu un šāda novēlota piegāde nenozīmē līguma izpildi), tad patērētājam ir tiesības vienpusēji atkāpties no līguma (atteikt pasūtījumu), saņemt samaksāto priekšapmaksu, ja tāda ir veikta, un pieprasīt zaudējumu atlīdzību. Arī šajā gadījumā patērētājam nav jāpieņem pasūtītā, bet ar novēlošanos piegādātā prece un nav jāsamaksā tās cena.
- Ja pārdevējs nevar izpildīt līgumu tādēļ, ka pasūtītā prece nav pieejama, viņam par to jāinformē patērētājs un jāatmaksā patērētājam visa veiktā iemaksa 30 kalendāro dienu laikā no dienas, kad pārdevējs saņēmis pasūtījumu no patērētāja;
- Šādā gadījumā pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs var piegādāt patērētājam ekvivalentu preci vai pakalpojumu par ekvivalentu cenu, ja šāda iespēja bija paredzēta pirms līguma noslēgšanas un patērētājs bija par to skaidri un saprotami informēts. Ja šajā gadījumā patērētājs izmanto šajos noteikumos paredzētās atteikuma tiesības, izmaksas, kas saistītas ar preču atdošanu atpakaļ pārdevējam vai pakalpojumu sniedzējam, sedz pārdevējs vai pakalpojumu sniedzējs.

Vai pārdevējs ir tiesīgs pieprasīt kompensāciju par preces nosūtīšanas izdevumiem, ja patērētājs atsakās no pasūtījuma noteiktajā termiņā?

Atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā aizliegts pieprasīt jebkādu zaudējumu atlīdzību.

Vai patērētājam, izmantojot atteikuma tiesības, ir pienākums nosūtīt atpakaļ preci oriģināliepakojumā?

Preces oriģināliepakojuma saglabāšana principā nedrīkst būt patērētājam izvirzīta obligāta prasība, bet patērētājam var tikt izteikts aicinājums nosūtīt preci atpakaļ oriģināliepakojumā atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā.