

# Garantijas remonts

Ja iegādātajai precei nepieciešams garantijas vai cita veida remonts, lūdzu vērsieties Tera servisā Ogrē, Tīnūžu iela 11, LV-5001

## Garantija un Patērētāja prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī

Interneta veikalā piedāvātajām precēm ir spēkā ražotāja sniegtā garantija, ja ražotājs tādu piedāvā. Garantijas termiņš un citi noteikumi ir norādīti preces aprakstā vai precei pievienotajos garantijas dokumentos. Garantija neietekmē tiesības, kas Patērētājam piešķirtas ar normatīvajiem aktiem.

Neatkarīgi no ražotāja sniegtās garantijas Patērētājs atbilstoši [Patērētāju tiesību aizsardzības likuma](#) un citu normatīvo aktu prasībām ir tiesīgs pieteikt prasījumu ražotājam vai Pārdevējam par preces neatbilstību līguma noteikumiem 2 (divu) gadu laikā no preces iegādes. Par preces iegādes dienu tiek uzskatīta diena, kad ražotājs vai Pārdevējs nodevis un Patērētājs pieņēmis attiecīgo precī.

Piesakot ražotājam vai Pārdevējam prasījumu par preces neatbilstību līguma noteikumiem, Patērētājs Prasījuma pieteikumam pievieno darījumu apliecināša dokumenta kopiju.

Atteikuma tiesības

Balstoties uz Latvijas Ministru kabineta noteikumu „[Noteikumi par distances līgumu](#)” klientam ir tiesības, neuzrādot atteikšanās iemeslu, 14 (četrpadsmit) kalendāro dienu laikā atteikties no [www.tera.lv](http://www.tera.lv) iegādātās preces un atdot to atpakaļ pārdevējam.

**Atteikuma tiesību izmantošanas termiņš beigsies pēc 14 dienām, sākot no dienas, kad jūs esat ieguvis vai trešā persona, kas nav pārvadātājs un ko jūs esat norādījis, ir ieguvusi preces valdījumā. Lai, atteikuma tiesību termiņš būtu ievērots, pietiek, ja savu paziņojumu par atteikumu tiesību izmantošanu nosūtīsiet pirms atteikuma tiesību termiņa beigām.**

**Atteikuma tiesību izmantošanas termiņā Jums ir tiesības precī lietot tiktāl, cik tas nepieciešams preces rakstura, īpašību un darbības pārbaudei. (tikpat lielā mērā, cik to varētu izdarīt pirms preces iegādes parastajā veikalā. Izmantojot atteikuma tiesības, Jūs esat atbildīgs par preces lietošanu, kas pārsniedz preces rakstura, īpašību un darbības pārbaudes nolūkam paredzēto. Jūs esat atbildīgs par tādu preces lietošanu atteikuma tiesību izmantošanas termiņā, kas nav savienojama ar labas ticības principu, kā arī par preces vērtības, kvalitātes un drošuma samazināšanos.**

**Lai izmantotu atteikuma tiesības:**

- Lūdzam informēt SIA Tera par lēmumu atteikties no šī līguma pa tālruni 65071744
- Aizpildiet veidlapu par atteikuma tiesību izmantošanu.
- Aizpildīto veidlapu nosūtiet elektroniski uz e-pastu sales@tera.lv vai pa pastu SIA Tera juridiskā adrese: Ogre, Mālkalnes prospekts 5-18, LV-5003.
- Nogādājiet precī un pirkuma apliecinājošu dokumentu SIA Tera, Ogre, Mālkalnes prospekts 5-18, LV-5003. vai vienojieties ar mums par preces atpakaļ nosūtīšanu izmantojot kurjeru (sūtīšanas izmaksas būs jāsedz Jums). Svarīgi! Precei ir jābūt pilnā komplektācijā!

**Ja Jūs atteiksieties no šī līguma, mēs Jums atmaksāsim visus no Jums saņemtos maksājumus, tostarp piegādes izmaksas (izņemot papildu izmaksas, kas radušās tādēļ, ka jūs esat izvēlējies piegādes veidu, kas nav mūsu piedāvātais vislētākais standarta piegādes veids), bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad mēs tikām informēti par jūsu lēmumu atteikties no šā līguma. Atmaksāšana tiks veikta, izmantojot tādu pašu maksāšanas līdzekli, kādu jūs izmantojāt sākotnējam darījumam. Ministru kabineta 2014.gada 20.maija noteikumi Nr.255 "Noteikumi par distances līgumu" 22.punkts nosaka ka, patērētājs nevar izmantot atteikuma tiesības, ja:**

1. Preces vai pakalpojuma cena ir atkarīga no finanšu tirgus svārstībām, kuras pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs nevar kontrolēt un kuras var rasties atteikuma tiesību termiņā;
2. Prece tiek izgatavota pēc patērētāja norādījumiem vai ja prece ir nepārprotami personalizēta;
3. Prece ātri bojājas vai tai drīz beidzas derīguma termiņš;
4. 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, apakšveļa, zeķes un zeķubikses, smaržas, ausīs ieliekamās audio austiņas un citas tamlīdzīga rakstura preces,)
5. Prece tās īpašību dēļ pēc piegādes ir neatgriezeniski sajaukusies ar citām lietām;
6. Patērētājs ir atvēris audioierakstu vai videoierakstu, vai datorprogrammu iepakojumu.

Sūdzību un ārpustiesas strīdu izskatīšanas kārtība.

Sūdzību par preču pieejamību vai kvalitāti lūdzam iesniegt elektroniski, nosūtot uz elektroniskā pasta [sales@tera.lv](mailto:sales@tera.lv) vai rakstveidā, nosūtot uz adresi Ogre, Mālkalnes prospekts 5-18, LV-5003.

Sūdzība tiks izskatīta 15 darba dienu laikā no sūdzības saņemšanas dienas, atbildi nosūtot uz sūdzībā norādīto saziņas adresi.

Ja sūdzība tiks atzīta par nepamatotu un Jūs sūdzības atzīšanai par nepamatotu nepiekritīsiet, 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.

Informācija par ārpustiesas strīdu risināšanas iespējām un ārpustiesas strīdu risinātājiem:

- Informācija par strīdu risināšanas procesu: [www.ptac.gov.lv/lv/content/stridu-risinasanas-process](http://www.ptac.gov.lv/lv/content/stridu-risinasanas-process)

- Informācija par ārpustiesas patērētāju strīdu risinātāju datubāzi:

[www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze](http://www.ptac.gov.lv/lv/content/arpustiesas-pateretaju-stridu-risinataju-datubaze)

- Informācija par strīdu izšķiršanu tiešsaistē (SIT): Ja ir radusies problēma ar tiešsaistē nopirkto preci, klients var izmantot SIT platformu, lai iesniegtu sūdzību, ko izskatīs neatkarīga strīdu izšķiršanas struktūra. Links uz SIT platformu: [ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LV](http://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LV)

Atgādinām, ka patērētājiem 24 mēnešu laikā no preces piegādes dienas ir likumā noteiktās tiesības pieteikt prasījumu par līguma noteikumiem neatbilstošu preci.