

Andris veikalā iegādājās jaunu ledusskapi, bet jau pēc mēneša tas salūza. Andris vērsās ar savu problēmu pie pārdevēja, bet nekādu rezultātu. Ko Andrim tālāk darīt?



## ATCERIES!

- Iepērkoties vienmēr saglabā pirkumu apliecināšu dokumentu – kases čeku, kvīti vai darījuma līgumu!
- Tirgotājam jāsniedz atbilde uz Tavu sūdzību 10 dienu laikā.
- Ja ekspertizē noskaidrojas, ka prece vai pakalpojums neatbilst līgumam, pārdevējam ir pienākums atļūdzināt Tev izdevumus par ekspertīzi.

Šis materiāls sniedz īsu pārskatu par Tavām tiesībām. Plašāka informācija pieejama Patērētāju tiesību aizsardzības centrā ([www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)) un Eiropas Patērētāju informēšanas centrā ([www.ecclatvia.lv](http://www.ecclatvia.lv)).

[www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)  
[www.ecclatvia.lv](http://www.ecclatvia.lv)

## STRĪDU RISINĀŠANA



**RUNĀ DROŠI!**

UZZINI VAIRĀK PAR SAVĀM PATĒRĒTĀJA TIESĪBĀM  
EIROPAS SAVIENĪBĀ:  
[www.pateretajiem.lv](http://www.pateretajiem.lv)



TĀS IR TAVAS  
PATĒRĒTĀJA TIESĪBAS  
EIROPAS SAVIENĪBĀ

### KĀ RĪKOTIES, JA PRECEI VAI PAKALPOJUMAM IR TRŪKUMI?

Tev ir tiesības vērsties pie pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja ar pretenziju. Ja vienošanos nav iespējams panākt, ieteicams pretenziju formulēt rakstveidā, uzrakstot prasījuma pieteikumu.

### KAS IR PRASĪJUMA PIETEIKUMS?

Tas ir rakstveidā noformēts iesniegums par preces vai pakalpojuma trūkumiem. To var noformēt brīvā formā vai aizpildīt pieteikuma veidlapu. Prasījuma pieteikuma veidlapas paraugam un aizpildīšanas noteikumiem ir jābūt brīvi pieejamiem katrā tirdzniecības vietā. Pieteikuma veidlapa ir pieejama arī Patērētāju tiesību aizsardzības centra mājaslapā: [www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv).

### KĀDA INFORMĀCIJA JĀIEKĻĀUJ PRASĪJUMA PIETEIKUMĀ?

- Pārdevēja/pakalpojuma sniedzēja nosaukums.
- Tavs vārds, uzvārds un kontaktinformācija.
- Preces vai pakalpojuma iegādes laiks, daudzums, identifikācijas pazīmes un trūkumi (defekti).
- Tava izvirzītā prasība, piemēram, preces remonts.
- Informācija – vai prasības atteikuma gadījumā vēlies pieteikt ekspertīzi pats.
- Pieteikuma sastādīšanas laiks un paraksts.

Prasījuma pieteikumam obligāti jāpievieno darījuma apliecināšu dokumenta kopija, piemēram, kases čeka, kvīti vai līguma kopija.

### KĀ UN KAM JĀIESNIEDZ PRASĪJUMA PIETEIKUMS?

Prasījuma pieteikumu var iesniegt pārdevējam personiski vai nosūtīt pa pastu. Prasījuma pieteikumu iesniedzot personiski, tas jānoformē divos eksemplāros, lai uz Tava eksemplāra veikala pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs varētu uzrakstīt „saņemts”, norādītu savu amatu, vārdu, uzvārdu, datumu un parakstītos. Šī kopija Tev jāsauglabā kā apliecinājums, ka esi iesniedzis tirgotājam sūdzību.

### KAS NOTIEK PĒC PRASĪJUMA PIETEIKUMA IESNIEGŠANAS?

Pārdevējs vai pakalpojuma sniedzējs novērtē preces vai pakalpojuma trūkumus un 10 dienu laikā no pieteikuma saņemšanas dienas informē Tevi par gatavību izpildīt pieteikumā izvirzīto prasību. Atteikuma gadījumā tirgotājam jānorāda pamatojums. Tev ir iespēja jebkurā laikā vienoties ar pārdevēju vai pakalpojuma sniedzēju par alternatīvu Tavas prasības izpildes veidu.



### KĀ RĪKOTIES, JA MANA PRASĪBA IR NORAIĀDĪTA?

Pēc atteikuma saņemšanas Tev ir tiesības pašam pieteikt preces vai pakalpojuma ekspertīzi.

### KAS MAKSĀ PAR EKSPERTĪZI?

Ekspertīzes izmaksas sedz pieteicējs. Ja ekspertīzē tiek noskaidrots, ka preces vai pakalpojuma trūkumi radušies pārdevēja vai pakalpojuma sniedzēja vainas dēļ, tam 7 dienu laikā ir pienākums atļūdzināt Tev izdevumus par ekspertīzi.

### KUR VARU VĒRSTIES PĒC PALĪDZĪBAS?

Palīdzību prasījuma pieteikuma noformēšanā un eksperta iesaistīšanā Tu vari saņemt, zvanot uz Patērētāju tiesību aizsardzības centra tālruni

**65452554**

