

Vispārīgie pārdošanas noteikumi

Interneta veikala Tulli.lv vispārīgie pārdošanas noteikumi stājas spēkā no 2025. gada 1. jūlija.

Izmantojot interneta veikalu www.tulli.lv (turpmāk – interneta veikals), lietotājs piekrīt šiem vispārīgajiem pārdošanas noteikumiem. Interneta veikalu drīkst izmantot tikai tad, ja lietotājs ir pilnībā izlasījis un piekritis šiem noteikumiem.

Uzņēmums Modell & Hobby Kft. (turpmāk – operators) patur tiesības jebkurā laikā mainīt šos noteikumus, produktu sortimentu, cenas, piegādes termiņus u. c. Izmaiņas stājas spēkā brīdī, kad tās tiek publicētas interneta veikalā.

Klientiem, kuri nepiekrīt izmaiņām, jāizbeidz interneta veikala izmantošana. Šīs izmaiņas neattiecas uz jau noslēgtiem līgumiem (apstiprinātiem pasūtījumiem).

1. Vispārīgie noteikumi:

1.1. Interneta veikalu pārvalda Modell & Hobby Kft. (turpmāk – operators).

1.2. Operatora kontaktinformācija ir šāda:

Uzņēmuma nosaukums: Modell & Hobby Korlátolt Felelősségű Társaság

Korespondences adrese un klientu apkalpošanas centrs:

Ungārija, 1211 Budapešta, Szikratávíró iela 12, noliktava C/3

E-pasts: info@tulli.lv

Juridiskā adrese un reģistrētais birojs:

1097 Budapešta, Könyves Kálmán bulvāris 12–14., Lurdy Ház, 2. stāvs

Reģistrācijas numurs: 01-09-72424357

Reģistrācijas iestāde: Uzņēmumu reģistrācijas nodaļa

Nodokļu maksātāja numurs: 10929829-2-43

ES PVN numurs: HU10929829

Bankas konta numurs: HU64107000246662414950000005

SWIFT kods: CIBHHUHB

Līguma valoda: latviešu

Hostinga pakalpojumu sniedzējs: Rackforest Kft.

Ungārija, 1116 Budapešta, Sáfrány iela 6

Reģistrācijas numurs: 01-09-914549

Nodokļu maksātāja numurs: 14671858-2-43

E-pasts: info@rackforest.hu

1.3. Interneta veikala apmeklētāji var brīvi pārlūkot preču klāstu. Tomēr, lai veiktu pasūtījumu, iepriekš jāizveido lietotāja konts. Interneta veikala vispārīgie pārdošanas noteikumi ietver arī papildu nosacījumus attiecībā uz pasūtīšanu, apmaksu, piegādi, kā arī līguma noslēgšanu un izpildi. Lūdzam uzmanīgi iepazīties ar vispārīgajiem pārdošanas noteikumiem. To aktuālā versija vienmēr ir pieejama interneta veikala sāklapā un apskatāma jebkurā laikā. Pirms pasūtījuma veikšanas lietotājam būs iespēja iepazīties ar noteikumiem, kuri tiek pieņemti, noklikšķinot uz attiecīgās saites. Veicot pasūtījumu un piekrītot noteikumiem, starp interneta veikala lietotāju un operatoru tiek noslēgts līgums saskaņā ar šiem noteikumiem. Ja noteikumi netiek pieņemti, pirkumu veikšana interneta veikalā nav iespējama.

1.4. Interneta veikala izmantošana un lietotāja sniegtās informācijas pieejamība pakalpojumu saņemšanai ir brīvprātīga. Operators izmantos šos datus tikai pakalpojumu pienācīgai nodrošināšanai, saskaņā ar 7. pantu (Datu apstrāde) šajos vispārīgajos pārdošanas noteikumos.

1.5. Interneta veikala operators patur tiesības jebkurā laikā mainīt šo noteikumu nosacījumus, preču klāstu, cenas, piegādes termiņus utt. Operatora pienākums pārdot konkrētu preci par konkrētu cenu ir spēkā tikai līdz brīdim, kad jaunā cena tiek publicēta interneta veikalā. Izmaiņas stājas spēkā to publicēšanas brīdī. Pircējam, kurš nepiekrīt izmaiņām, jāatturas no jauniem pirkumiem. Šādas izmaiņas neattiecas uz jau noslēgtajiem līgumiem.

2. Pirkuma veikšanas kārtība un pirkuma līguma noslēgšana

2.1. Veicot pirkumu interneta veikalā, starp pircēju (lietotāju) un pārdevēju tiek noslēgts pirkuma līgums (piegādes līgums), pamatojoties uz iesniegto pasūtījumu un tā apstiprinājumu. Šādas tiesiskās attiecības nerodas automātiski, bet tiek detalizēti regulētas ar šiem vispārējiem pārdošanas noteikumiem. Saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību aktiem interneta veikalā ir pienākums 48 stundu laikā apstiprināt pasūtījuma saņemšanu – ja tas netiek izdarīts, pircējs vairs nav saistošs ar savu piedāvājumu. Pārdevēja automātiski nosūtītais e-pasta apstiprinājums pēc pasūtījuma saņemšanas tiek uzskatīts tikai par kvīti.

2.2. Pircēja iesniegtais pasūtījums tiek uzskatīts par pirkuma piedāvājumu. Kad pasūtījums veiksmīgi iesniegts un dati apstiprināti, līgums tiek uzskatīts par noslēgtu brīdī, kad pārdevējs nosūta pircējam e-pastu, kas nav automātiski ģenerēts.

Kad pircējs saņem pārdevēja e-pastu ar informāciju par pasūtījuma apstrādi – tostarp par nodošanu kurjeram un paredzēto piegādes datumu – tas nozīmē, ka interneta veikals ir pieņēmis pasūtījumu.

2.3. Pakalpojumu sniedzējs patur tiesības atsaukt savu nodomu deklarāciju attiecībā uz pircēja pasūtījumu saskaņā ar 2013. gada V likumu – Civillikumu (§ 1:3(1); § 1:4(2); § 1:5(1)), ja ir pamatotas aizdomas par tiesību normu pārkāpumu.

2.3.1. Pasūtījums tiek uzskatīts par neatbilstošu tiesību normām, īpaši (bet ne tikai), ja:

- pircējs veic pasūtījumu, pārkāpjot godprātības un lojalitātes principus;
- pasūtījums pārkāpj juridiskas vai līgumiskas saistības, vai citus tiesību aktus pircēja rīcības dēļ;
- pircējs pārkāpj tiesību ļaunprātīgas izmantošanas aizliegumu;
- pircējs maldina vai mēģina maldināt pārdevēju (piemēram, veicot pasūtījumu bez nodoma noslēgt līgumu, ar mērķi to tālākpārdot vai ļaunprātīgi izmantot akcijas).

2.4. Pasūtījumi tiek automātiski reģistrēti interneta veikala sistēmā un saglabāti elektroniski. Klients vēlāk var pieprasīt piekļuvi šiem datiem. Saskaņā ar 2001. gada CVIII likumu par informācijas sabiedrības un e-komercijas pakalpojumiem, pasūtījums, kas veikts interneta veikalā, tiek uzskatīts par rakstiski noslēgtu līgumu. Līgums tiek noslēgts ungāru valodā un uz to attiecas Ungārijas tiesību akti. Tas tiek regulēts ar šiem vispārējiem pārdošanas noteikumiem. Pēc klienta pieprasījuma pārdevējs nosūta elektronisku pasūtījuma kopiju ar atbilstošu pasūtījuma numuru.

2.5. Tā kā līgums tiek uzskatīts par rakstisku, puses vienojas, ka saziņa starp operatoru un pircēju, izmantojot reģistrācijas vai pasūtījuma laikā norādīto e-pasta adresi, tiks uzskatīta par rakstisku komunikāciju.

2.6. E-pasta apstiprinājums par pasūtījumu veido līguma saturu starp operatoru un lietotāju. Šī apstiprinājuma nosūtīšana atbilst valdības rīkojuma Nr. 45/2014 (II.26.) prasībām un atbilst "rakstiska apstiprinājuma" definīcijai, kas minēta minētā rīkojuma 18. pantā. Mēs iesakām rūpīgi iepazīties ar šiem dokumentiem un tos saglabāt. Jautājumu gadījumā, lūdzu, sazinieties ar mūsu klientu apkalpošanas dienestu.

2.7. Pasūtījumus var veikt tikai interneta veikalā. Operators var pieņemt un apstiprināt tikai tos pasūtījumus, kuros visi obligātie reģistrācijas un pasūtījuma lauki ir aizpildīti pareizi. Interneta veikals neuzņemas atbildību par zaudējumiem, kas radušies šo saistību neizpildes vai tehnisku problēmu dēļ. Piegādes izmaksas un visi papildu izdevumi, kas izriet no nepareizas vai nepilnīgas informācijas, ir pircēja atbildība.

2.8. Tehniski iespējams labot ievades kļūdas: kļūdas var labot pirms nospiešanas uz pogas "Pabeigt pasūtījumu!", kas parādās pirkuma procesa beigās pēc maksājuma metodes izvēles. Informāciju var rediģēt, noklikšķinot uz "Rediģēt" vai atgriežoties iepriekšējā solī. Reģistrācijas dati (lietotājavārds, parole) var tikt mainīti jebkurā laikā sadaļā "Mani dati" pēc pieslēgšanās. Groza saturs ir pieejams, rediģējams vai dzēšams jebkurā laikā. Ja pēc pasūtījuma iesniegšanas tiek konstatēta kļūda, tā nekavējoties jāpaziņo, rakstot uz info@tulli.lv.

2.9. Ļoti svarīgi norādīt pareizu tālruna numuru, jo interneta veikals bieži sazinās ar klientu pa tālruni pirms piegādes. Ja kontaktinformācija ir nepilnīga, pasūtījumu nevar apstrādāt.

2.10. Pārlūkojot interneta veikalu, vēlamie produkti tiek pievienoti grozam, noklikšķinot uz pogas "Pievienot grozam". Pēc produktu izvēles, nospiediet "Pabeigt pirkumu", lai sāktu pasūtīšanas procesu. Pēc piegādes adreses ievadišanas, piegādes un maksājuma veida izvēles, pasūtījums tiek iesniegts. Pirms maksājuma saistību uzsākšanās, lietotājs tiek skaidri informēts, ka pasūtījuma iesniegšana rada maksājuma pienākumu.

2.11. Lūdzu, ņemiet vērā, ka interneta veikala sistēma katru pabeigto pasūtījumu apstrādā kā atsevišķu pirkumu. Tādējādi, ja viens klients veic vairākus pasūtījumus īsā laika intervālā uz vienu un to pašu adresi, tie tiks izsūtīti atsevišķi un katram tiks piemērotas atsevišķas piegādes izmaksas.

2.12. Lai veiktu pirmo pasūtījumu, ir nepieciešama reģistrācija. Nākamajiem pasūtījumiem lietotājam jāpiesakās savā kontā. Reģistrācija atvieglo turpmākos pirkumus un atlaižu izmantošanu.

2.13. Vietnē norādītās cenas vienmēr ir gala cenas, kas ietver PVN. PVN tiek piemērots saskaņā ar spēkā esošo likumu attiecīgā produkta kategorijai. Cenas ir spēkā līdz brīdim, kad tās tiek mainītas.

2.14. Pārdevējs apņemas piegādāt pircēja pasūtītos produktus uz norādīto adresi saskaņā ar šiem noteikumiem un pasūtījuma apstiprinājumu.

2.15. Lietotājs saņems pasūtīto preci norādītajā adresē un samaksās par to, kā arī par jebkādiem papildu izdevumiem (piemēram, piegādes vai atgriešanas izmaksām) saskaņā ar šiem pārdošanas noteikumiem – vai nu piegādes brīdī, vai iepriekšējā maksājumā.

2.16. Interneta veikals regulāri piedāvā īpašus akciju komplektus. Piedāvājuma saturs un nosacījumi tiek norādīti attiecīgā produkta lapā un ir spēkā visā akcijas periodā. Piedāvājumu komplekti nav sadalāmi. Produktus no komplekta nevar apmainīt pret citiem. Atgriežot produktu, kas iegādāts komplektā, ir jāatgriež viss komplekts pilnā apmērā.

2.17 Maksājumu metodes

1. Pircējs var apmaksāt pasūtītos produktus, kā arī jebkādas papildu izmaksas (kas vienmēr skaidri norādītas pasūtīšanas procesā) iepriekš ar bankas pārskaitījumu, drošu maksājumu ar karti tiešsaistē, skaidrā naudā vai ar karti klientu apkalpošanas punktā, kā arī skaidrā naudā vai ar karti piegādes brīdī kurjeram (piegāde ar pēcapmaksu). Pēcapmaksas gadījumā interneta veikals var iekasēt administratīvo maksu par šī maksājuma veida apstrādi, par ko pircējs tiks informēts pasūtījuma veikšanas brīdī.
2. Interneta veikals periodiski piedāvā iespēju iegādāties preces par samazinātu cenu, izmantojot atlaižu kuponus. Akciju laikā daļu vai visu produkta vērtību var segt, ievadot kupona kodu veikala saskarnē. Atlaides kods ir jāievada norādītajā laukā maksājuma procesā, spēkā esošā termiņā un saskaņā ar lietošanas noteikumiem. Katram pasūtījumam var izmantot tikai vienu kuponu; kuponi nav savstarpēji kombinējami. Papildu informācija par kuponu izmantošanu pieejama attiecīgās akcijas noteikumos.
3. Interneta veikals patur tiesības, leģitīmas intereses dēļ, ierobežot pēcapmaksas iespēju konkrētam pircējam. Pieejamo maksājumu metožu noteikšanā interneta veikals sadarbojas ar uzņēmumu Utánvét Ellenőr Kft. Ja tiek piemērots šāds ierobežojums, vienīgās atļautās maksājumu metodes būs bankas pārskaitījums vai tiešsaistes maksājums ar karti.

2.18 Piegādes metodes

1. Pircējs var saņemt pasūtītās preces ar piegādi uz norādīto adresi, uz izvēlētu pakomātu/piegādes punktu, vai personīgi izņemot pasūtījumu pārdevēja klientu apkalpošanas centrā. Pircējs tiks informēts pa e-pastu vai telefonu par paredzēto piegādes datumu vai iespēju izņemt pasūtījumu.
2. Ja izvēlēta piegāde uz pakomātu vai saņemšanas punktu, pasūtījums tiks nosūtīts uz izvēlēto vietu vai automātu. Kad sūtījums būs piegādāts, pircējs saņems e-pastu un varēs to izņemt noteiktajā laikā, kas norādīts paziņojumā.
3. Izņemšanas gadījumā pircējs saņems paziņojumu pa e-pastu un SMS, pēc kura viņš varēs izņemt pasūtījumu klientu centrā 3 darba dienu laikā. Interneta veikals glabās rezervētās preces ne ilgāk kā 3 darba dienas. Termiņu nav iespējams pagarināt – pasūtījumu izņemt pēc šī termiņa nav atļauts. Klientu centra darba laiks tiks norādīts paziņojumā.
4. Parasti, ja preces ir noliktavā, interneta veikals nodrošina piegādi 1–2 darba dienu laikā.

2.19 Saņemot sūtījumu no kurjera, pircējam jāpārbauda, vai iepakojums nav bojāts. Personīgas saņemšanas gadījumā pircējam arī jāpārbauda, vai piegādāto preču skaits atbilst pasūtījumam, un jāparaksta pieņemšanas apliecinājums. Mēs iesakām preces stāvokli pārbaudīt arī piegādes brīdī. Ja konstatēti bojājumi vai trūkstošas preces, uz vietas jānoformē atbilstošs akts. Ja iepakojums ir bojāts, lūdzam atteikties no sūtījuma saņemšanas. Akta neesamība neietekmē patērētāja tiesības uz atteikuma termiņu distances līguma gadījumā, prasībām atbilstoši likumiskajai atbildībai vai garantijai. Tomēr uzņēmumam ir tiesības pierādīt saskaņā ar likumu, ka bojājumi radušies pēc piegādes.

2.20 Ja piegāde neizdodas, kurjers atstās paziņojumu un mēģinās piegādāt vēlreiz. Piegādes notiek darba dienās no 08:00 līdz 17:00. Pircēja pienākums ir norādīt korektu piegādes adresi un sasniedzamu tālruņa numuru šajā laika posmā. Papildus iepriekš minētajiem vispārīgajiem nosacījumiem dažiem pasūtījumiem interneta veikalā var tikt piemēroti īpaši noteikumi, izmaksas vai atlaides. Detalizēta informācija par piegādi ir pieejama šeit: <https://www.tulli.lv/informacija>

3. Garantija

3.1. Ja ir piešķirta garantija, operatoram ir atbildība par defektiem, kas radušies garantijas laikā, saskaņā ar piemērojamajiem tiesību aktiem. Garantija neierobežo patērētāja likumīgās tiesības (piemēram, tiesības uz pretenziju par likumisko atbildību par defektiem). Pārdevējs tiek atbrīvots no garantijas saistībām, ja var pierādīt, ka defekts radies pēc tam, kad viņš ir pareizi izpildījis savas saistības.

3.2. a pārdošana notiek patērētāja līguma ietvaros, un noteiktiem ilgtermiņa patēriņa produktiem ir piemērojama obligātā garantija, kā noteikts Ungārijas valdības 2003. gada 22. septembra rīkojuma Nr. 151/2003 1. pielikumā, garantijas nosacījumi attiecas tikai uz jauniem un ilgtermiņa produktiem.

Attiecībā uz produktiem, kas iegādāti Horvātijā un kurus izplata MODELL & HOBBY Kft., tiek piemēroti šādi garantijas periodi atbilstoši minētajam noteikumam:

- viens (1) gads produktiem, kuru pārdošanas cena ir vismaz 26 EUR un nepārsniedz 260 EUR
- divi (2) gadi produktiem, kuru pārdošanas cena pārsniedz 260 EUR un nepārsniedz 663 EUR
- trīs (3) gadi produktiem, kuru pārdošanas cena pārsniedz 663 EUR

Garantijas prasība jāiesniedz garantijas termiņa laikā; ja tas netiek izdarīts, patērētājs zaudē tiesības uz garantiju.

3.3. Patērētājs var izmantot savas garantijas tiesības, uzrādot pirkuma brīdī izsniegto garantijas sertifikātu vai – ja tāda nav – pirkuma apliecinājumu (piemēram, pirkuma līgumu vai kvīti).

4. Garantija uz likumā noteiktās atbildības pamata (rēkojmia)

4.1. Ja operatora sniegtā prece vai pakalpojums ir bojāts, patērētājam ir tiesības īstenot savas likumiskās garantijas tiesības pret operatoru saskaņā ar Civillikumu un citiem piemērojamiem tiesību aktiem, tostarp Ungārijas valdības 2021. gada 30. jūnija rīkojumu Nr. 373/2021. Operators tiek uzskatīts par saistību pārkāpēju, ja prece vai pakalpojums piegādes brīdī neatbilst līgumā vai tiesību aktos noteiktajiem kvalitātes standartiem. Interneta veikals ir atbrīvots no atbildības, ja pircējs līguma noslēgšanas brīdī zināja vai saprātīgi varēja zināt par defektu. Ja pircējs iesniedz pretenziju viena (1) gada laikā pēc piegādes, pietiek ar defekta paziņošanu, ja vien pircējs var pierādīt, ka precī vai pakalpojumu nodrošinājis mūsu uzņēmums. Pēc viena gada patērētājam jāpierāda, ka defekts jau pastāvēja preces piegādes brīdī.

4.2. Mūsu uzņēmums sniedz likumā noteikto garantiju funkcionēšanas defektu gadījumā. Patērētājs var izmantot šīs garantijas tiesības divu (2) gadu laikā no piegādes dienas; citiem lietotājiem (ne patērētājiem) – viena (1) gada laikā. Ja līgums ar patērētāju attiecas uz lietotu preci, pretenziju var iesniegt viena (1) gada laikā. Patērētājs var izmantot arī garantiju uz likuma pamata kā aizsardzību pret prasībām, kas izriet no tā paša līguma, pat ja garantijas termiņš jau ir beidzies.

4.3. Pircēja tiesības, kas izriet no likumā noteiktās atbildības, ir detalizēti aprakstītas šo noteikumu pielikumā.

5. Ražotāja garantija

5.1. Šīs sadaļas noteikumi attiecas tikai uz līgumiem, kas noslēgti ar patērētājiem.

5.2. Ja patērētājam pārdotajai precei ir defekts, patērētājs ir tiesīgs pieprasīt, lai ražotājs (ieskaitot produkta piegādātāju) novērst defektu vai – ja to nav iespējams izdarīt saprātīgā termiņā, neapdraudot patērētāja intereses – pieprasīt preces apmaiņu. Ražotājs ir atbildīgs saskaņā ar ražotāja garantiju divus (2) gadus no dienas, kad prece tika laista tirgū. Pēc šī termiņa beigām patērētājam vairs nav tiesību atsaukties uz ražotāja garantiju.

5.3. Prece tiek uzskatīta par bojātu, ja tā neatbilst kvalitātes prasībām, kas bija spēkā tās laišanas tirgū brīdī, vai ja tai nav ražotāja norādīto īpašību.

5.4. Ražotājs tiek atbrīvots no garantijas saistībām, ja viņš var pierādīt, ka:

- prece nav ražota vai tirgū laista viņa saimnieciskās darbības ietvaros;
- defekts nebija nosakāms atbilstoši tehnoloģiju līmenim tās laišanas tirgū brīdī;
- defekts radies, ievērojot obligātos tiesību aktus vai oficiālos normatīvos aktus.

5.5. Ja prece tiek apmainīta, garantija attiecas uz jauno preci; ja tiek veikts remonts – tikai uz salabāto komponenti. Pircējam par defektu ir jāinformē ražotājs nekavējoties pēc tā atklāšanas. Ja paziņojums tiek nosūtīts divu (2) mēnešu laikā pēc defekta konstatēšanas, tas tiek uzskatīts par laikus izdarītu. Patērētājs ir atbildīgs par jebkādiem zaudējumiem, kas radušies novēlotas paziņošanas dēļ.

6. Atteikuma tiesības

6.1. Pircēji, kas rīkojas kā patērētāji, ir tiesīgi atkāpties no līguma bez pamatojuma, saskaņā ar Ungārijas valdības regulu Nr. 45/2014 (II.26.) par distances līgumiem. Šīs tiesības var izmantot 14 kalendāro dienu laikā no preces saņemšanas dienas.

6.2. Patērētājs ir tiesīgs atkāpties no līguma arī periodā starp tā noslēgšanu un preces saņemšanu.

6.3. Saskaņā ar minētās regulas 29. pantu patērētājs nav tiesīgs izmantot atteikuma tiesības šādos gadījumos:

- ja pakalpojums ir pilnībā izpildīts pēc patērētāja pieprasījuma un viņš ir piekritis zaudēt atteikuma tiesības;
- preču vai pakalpojumu cena ir atkarīga no finanšu tirgu svārstībām, kuras uzņēmējs nevar kontrolēt;
- preces ir izgatavotas pēc patērētāja specifikācijas vai ir skaidri personalizētas;
- preces ir ātri bojājošas vai ar īsu derīguma termiņu;
- aizlīmētas preces, kuras nav piemērotas atpakaļatdošanai veselības vai higiēnas apsvērumu dēļ un kuru plombas pēc piegādes ir noņemtas;
- preces, kas pēc piegādes to rakstura dēļ ir neatgriezeniski sajauktas ar citām precēm.

Preču, kuras neietilpst iepriekš minētajos izņēmumos, gadījumā patērētājam ir tiesības atkāpties no līguma bez pamatojuma 14 dienu laikā pēc preces saņemšanas vai līguma noslēgšanas. Ja atteikums tiek paziņots rakstiski, termiņš tiek ievērots, ja paziņojums nosūtīts pirms termiņa beigām.

6.4. Atteikuma gadījumā pircējam prece jāatgriež 14 dienu laikā, neskarta un oriģinālā iepakojumā. Termiņš tiek uzskatīts par ievērotu, ja ir sniegts pierādījums par nosūtīšanu kurjeram. Piegāde ar pēcmaksu netiek pieņemta.

6.5. Tiešsaistes veikals atmaksā pilnu pirkuma summu, ja prece tiek atgriezta labā stāvoklī un izmantota tikai testēšanas nolūkā. Citos gadījumos pārdevējam ir tiesības pieprasīt kompensāciju par zaudējumiem.

6.6. Atteikuma paziņojumu var nosūtīt e-pastā vai pa pastu. Ieteicams izmantot atteikuma veidlapu, kas pieejama klientu apkalpošanas sadaļā tīmekļvietnē: <https://www.tulli.lv/atgriesana>

6.7. Preces atgriešanas izmaksas sedz pircējs. Papildu maksas netiek piemērotas.

6.8. Atteikuma gadījumā tiks atmaksāta pirkuma summa uz klienta norādīto bankas kontu 14 dienu laikā pēc atteikuma paziņojuma saņemšanas. Tiek atmaksātas arī piegādes izmaksas – izņemot gadījumus, kad pasūtījumā ir iekļautas preces, uz kurām atteikuma tiesības neattiecas. Ja klients izvēlējies dārgāku piegādes veidu nekā standarta, starpība netiek atmaksāta. Pārdevējs var aizturēt atmaksu līdz preces saņemšanai.

6.9. Atgriešanas izmaksas ir pircēja ziņā. Ja atteikuma tiesības nav piemērojamas, atmaksa netiek veikta. Atsevišķos gadījumos preces var tikt atgrieztas pircēja rēķina, saskaņā ar pušu vienošanos.

6.10. Atteikuma tiesības attiecas tikai uz patērētājiem. Uzņēmējdarbības klientu vai tālākpārdevēju atgriešanas nosacījumi tiek noteikti individuāli.

6.11. Jautājumu gadījumā lūdzu sazinieties ar mūsu klientu apkalpošanas dienestu. Regulas Nr. 45/2014 (II.26.) pilns teksts ir pieejams šeit: http://net.jogtar.hu/jr/gen/hjegy_doc.cgi?docid=A1400045.KOR.

6.12. Patērētājs var izmantot atteikuma veidlapas paraugu, kas pievienots šiem noteikumiem un pieejams šeit: <https://www.tulli.lv/asut-aszf>.

7. Atbildības ierobežojums

7.1. Iepirkšanās tiešsaistes veikalā nozīmē, ka pircējs apzinās un pieņem ar interneta izmantošanu saistītās iespējas un ierobežojumus, īpaši tehniskajā ziņā un iespējamu darbības traucējumu gadījumā.

7.2. Lietotājs pilnībā atbild par jebkādiem zaudējumiem, kas radušies, publicējot vai izpaužot personīgos datus trešajām personām vai tiešsaistes veikala lapā. Šādos gadījumos operators pilnībā sadarbojas ar kompetentajām iestādēm, lai identificētu pārkāpuma izdarītāju.

7.3. Visi lietotāji izmanto tiešsaistes veikala publiskās saziņas kanālus (piemēram, preču atsauksmes) uz savu risku. Tiešsaistes veikals netiek automātiski moderēts; tomēr, ja tiek ziņots par nelikumīgu vai kaitīgu saturu, operators patur tiesības pilnībā vai daļēji dzēst šo saturu uz laiku vai pastāvīgi, neuzņemoties pienākumu sniegt pamatojumu. Atkārtotu vai smagu pārkāpumu gadījumā operators patur tiesības neatgriezeniski izslēgt lietotāju no vietnes izmantošanas, ieskaitot lietotāja konta dzēšanu.

7.4. Iesniedzot preces atsauksmi, lietotājs piekrīt, ka tiešsaistes veikalam ir tiesības publicēt vai dzēst atsauksmi bez iepriekšējas piekrišanas. Iesniedzot atsauksmi, lietotājs piekrīt, ka viņa lietotājmācība var tikt parādīts kopā ar atsauksmi.

8. Autortiesības

8.1. 8.1. Visas autortiesības uz saturu, kas publicēts tiešsaistes veikala vietnē (ieskaitot tekstus, rakstus, preču aprakstus, informāciju, šos noteikumus un nosacījumus, grafiskos elementus, attēlus un citus datus), pieder tiešsaistes veikala operatoram bez ģeogrāfiskiem vai laika ierobežojumiem, ja vien nav norādīts citādi. Vietnes saturs ir izmantojams tikai pirkumu veikšanai šajā tiešsaistes veikalā – jebkāda cita izmantošana, tostarp rediģēšana, kopēšana vai cita veida lietošana, ir aizliegta. Autortiesību, citu tiesību vai šo noteikumu pārkāpuma gadījumā tiks piemērotas juridiskas sankcijas. Lietojot vietni, lietotājs apzinās, ka neatļauta satura kopēšana vai izmantošana ir pārkāpums – pat ja šis saturs nav īpaši aizsargāts ar autortiesībām. Pārkāpuma gadījumā lietotājs apņemas samaksāt līgumsodu vismaz 130 EUR apmērā par katru pārkāpumu, neatkarīgi no faktiskajiem zaudējumiem.

8.2. Tiešsaistes veikals patur tiesības uzsākt tiesvedību pret jebkuru personu, kas, izmantojot vietni (tostarp pirkumu veikšanai), izdara vai mēģina izdarīt nelikumīgas darbības. Veikals neatbild par trešo personu nodarītiem pārkāpumiem, kas kaitē lietotājam vai pircējam.

8.3. Tiesību pārkāpuma vai pārdēvēja interešu aizskārums gadījumā operatoram ir tiesības nekavējoties dzēst lietotāja kontu, izdzēst personas datus un citu informāciju, kā arī bloķēt piekļuvi kontam. Šie dati var tikt izmantoti izmeklēšanas vajadzībām. Tiešsaistes veikalam nav pienākuma iepriekš informēt lietotāju par šīm darbībām.

8.4. Tiešsaistes veikala vietnes kopēšana (pilnībā vai daļēji) uz citu vietni (piemēram, kā "frame" vai integrētu daļu citā lapā) ir atļauta tikai ar iepriekšēju rakstisku operatora piekrišanu.

8.5. Vietnei, kas satur hipersaiti uz tiešsaistes veikalu, nav tiesību norādīt, ka veikals iesaka vai atbalsta tajā piedāvātos produktus vai pakalpojumus. Tāpat šādā vietnē nedrīkst tikt sniegta maldinoša informācija par juridiskajām attiecībām starp veikalu un ārējo vietni. Tiešsaistes veikals patur tiesības vērsties pret jebkādu saites izmantošanu, kas kaitē tā reputācijai vai interesēm.

9. Informācija par personas datu apstrādi

9.1. Operators apņemas nodrošināt visaugstāko reģistrēto lietotāju personas datu aizsardzības līmeni vietnē. Šajā noteikumā izklāstītie datu apstrādes noteikumi attiecas tikai uz tiešsaistes veikalu un neattiecas uz trešo pušu vietnēm, pat ja tās ir pieejamas, izmantojot saites no veikala mājaslapas.

9.2. Operatora darbības attiecībā uz apmeklētāju un lietotāju privātuma aizsardzību tiek veiktas saskaņā ar 2011. gada CXII likumu par informācijas pašnoteikšanos un informācijas brīvību (Informācijas likums), Civillikumu un noteikumiem par informācijas tiesībām un privātumu. Personas datu sniegšana vietnē ir brīvprātīga, un šo noteikumu pieņemšana tiek uzskatīta par piekrišanu datu apstrādei. Lietotājs, kurš rīkojas trešās personas vārdā, ir atbildīgs par atļaujas iegūšanu datu iesniegšanai. Nepilngadīgu vai ierobežotas rīcības spējas personu dati drīkst tikt iesniegti tikai ar likumīgā pārstāvja piekrišanu.

9.3. Operators veic centralizētu datu apstrādi un ir par to informējis kompetento datu aizsardzības uzraudzības iestādi. Datu apstrāde notiek pēc vienotiem noteikumiem visos operatora tiešsaistes veikalos.

9.4. Reģistrācijas dati:

Reģistrācija ir obligāta, lai izmantotu tiešsaistes veikala pakalpojumus. Reģistrācijas laikā iesniegtie dati tiek izmantoti tikai pakalpojuma nodrošināšanai un saziņai ar klientu. Juridiskais pamats: datu subjekta piekrišana. Pieņemot šos noteikumus, lietotājs piekrīt savu datu izmantošanai pakalpojuma nodrošināšanā. Dati netiek izpausti trešajām pusēm bez lietotāja nepārprotamas piekrišanas un tiek glabāti šifrētā veidā. Izvēloties kurjera piegādi, lietotājs piekrīt, ka piegādes nodrošināšanai nepieciešamie dati tiek nodoti kurjerpakalpojumu sniedzējam. Apstrādātie dati: vārds, e-pasta adrese, piegādes un rēķina adrese, tālruna numurs. Dati tiek glabāti, līdz lietotājs pieprasa konta dzēšanu. Rēķinu dati tiek glabāti saskaņā ar spēkā esošajiem tiesību aktiem.

9.5. Dzimšanas dienas kluba dati:

Dalība ir brīvprātīga, pamatojoties uz piekrišanu. Pilngadīgs lietotājs var iesniegt ģimenes bērna vārdu, dzimumu un dzimšanas datumu (dienu, mēnesi, gadu). Sniedzot šos datus, lietotājs apliecina, ka ir bērna likumīgais pārstāvis vai pilnvarota persona. Dati netiek izpausti trešajām pusēm. Mērķis: personalizētu piedāvājumu nosūtīšana, piekļuve spēlēm un atlaidēm. Apstrādātie dati: vārds, dzimums, dzimšanas datums.

9.6. Produktu atsauksmes:

Olietotāji var iesniegt atsauksmes par iegādātajiem produktiem. Šajos gadījumos var tikt parādīts saīsināts lietotājavārds. Juridiskais pamats: piekrišana. Mērķis: sniegt uzticamu informāciju citiem lietotājiem. Dati tiek glabāti līdz piekrišanas atsaukšanai vai kamēr produkts tiek tirgots.

9.7. Sīkfaili (cookies):

Vietne lietotāja ierīcē ievieto unikālus identifikatorus (sīkfailus), lai nodrošinātu identifikāciju, autentifikāciju un uzlabotu pārlūkošanas pieredzi. Sīkfailos glabātā informācija nesatur personas datus. Vietne var rādīt personalizētu saturu, pamatojoties uz iepriekšējām apmeklējuma reizēm. Lietojot vietni, lietotājs piekrīt sīkfailu izmantošanai. Sīkfailu noraidīšana neierobežo pakalpojumu izmantošanu.

9.9. Ja lietotāja rīcība pārkāpj noteikumus vai spēkā esošos likumus, operators var identificēt lietotāju, lai veiktu tiesiskās darbības.

9.10. Ja lietotājs nav pieteicies sistēmā 10 gadus, operatora sistēma automātiski dzēsīs viņa datus. Datus var dzēst arī pēc lietotāja pieprasījuma, nosūtot to uz: info@tulli.lv, izņemot gadījumus, kad likums paredz datu glabāšanu.

9.11. Personas dati tiek glabāti RackForest uzņēmuma serveros. Rēķinu dati tiek glabāti arī operatora juridiskajā adresē. Operators piemēro visus tehniskos un organizatoriskos pasākumus, lai novērstu nesankcionētu piekļuvi datiem.

9.12. Lietotājs var pieprasīt informāciju pa e-pastu vai pastu par datu apstrādi, atbildīgajiem, datu pārsūtīšanu u.c. Lietotājam ir tiesības uz piekļuvi, labošanu, dzēšanu (noteiktos gadījumos), apstrādes ierobežošanu, datu pārnesamību un iebildumiem. Šī informācija tiek sniegta bez maksas, izņemot gadījumus, kad tiek iesniegti vairāki identiski pieprasījumi gada laikā – tad var tikt piemērota administratīvā maksa.

9.13. Operators atbild uz pieprasījumiem 25 dienu laikā. Noraidījuma gadījumā tiek sniegts pamatojums. Lietotājam ir tiesības iesniegt sūdzību 30 dienu laikā pēc atbildes saņemšanas.

9.14. Datu apstrādes atbildīgais ir arī atbildīgs sniegt atbildi 25 dienu laikā. Ja pieprasījums tiek noraidīts, tiek sniegts rakstisks pamatojums. Lietotājam ir tiesības celt prasību tiesā 30 dienu laikā.

9.15. Operators apstrādā datus saskaņā ar likumiem un konfidencialitāti, tos neizpaužot trešajām pusēm, izņemot gadījumus, kad tas ir nepieciešams saskaņā ar likumu, tiesas nolēmumu vai līguma izpildi.

9.16. Sūdzības par personas datu apstrādi var iesniegt Datu valsts inspekcijā (Ungārijā): Adrese: 1055 Budapešta, Falk Miksa u. 9–11
Pasta kastīte: 1363/9
Tālrunis: +36 (1) 391-1400

10. Biļeteni (Jaunumu izsūtne)

10.1. Lietotāji var brīvprātīgi pierakstīties operatora jaunumu saņemšanai reģistrācijas laikā vai, izmantojot vietni. Pierakstoties uz biļetenu, lietotājs skaidri piekrīt saņemt komerciālus paziņojumus un reklāmas informāciju no operatora uz norādīto e-pasta adresi un/vai tālruņa numuru tādā biežumā, kādu nosaka operators.

10.2. Lietotājs jebkurā laikā var atteikties no biļetena saņemšanas, izmantojot vietnē pieejamo funkciju "E-News" vai noklikšķinot uz saites "Atsaukt abonementu" katra nosūtītā e-pasta apakšā.

11. Sūdzību izskatīšana

11.1. Adrese, tālruņa numurs un e-pasta adrese sūdzību iesniegšanai ir tie paši, kas norādīti interneta veikala klientu apkalpošanas kontaktinformācijā.

11.2. Klients var iesniegt rakstisku sūdzību klientu apkalpošanas dienestam. Informācijas pieprasījumi vai komentāri par interneta veikala darbību netiek uzskatīti par sūdzībām.

11.3. Mutiskas sūdzības tiek izskatītas nekavējoties un atbilstošā veidā. Ja klients nepiekrīt piedāvātajam risinājumam vai sūdzību nav iespējams izskatīt uzreiz, interneta veikals sagatavo rakstisku ziņojumu, kurā ietverts sūdzības saturs un veikala nostāja. Atbilde tiek sniegta rakstiski ne vēlāk kā 30 dienu laikā no sūdzības saņemšanas. Katrai sūdzībai tiek piešķirts unikāls identifikācijas numurs. Sūdzību reģistrā iekļauj: sūdzības iesniedzēja vārdu un adresi, sūdzības aprakstu un citas likumā noteiktās ziņas. Noraidot sūdzību, jāsniedz pamatojums, un klientam jāsniedz informācija par pieejamajiem pārsūdzības līdzekļiem.

11.4. Interneta veikalam ir pienākums uzglabāt sūdzības atbildes kopiju piecus gadus un pēc pieprasījuma to nodrošināt kompetentajām iestādēm.

11.5. Interneta veikala uzturētais sūdzību reģistrs atbilst 1997. gada CLV likuma par patērētāju aizsardzību prasībām.

11.6. Saskaņā ar Eiropas Parlamenta un Padomes Regulu (ES) Nr. 524/2013 (2013. gada 21. maijs) par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaistē, Eiropas Komisija ir izveidojusi tiešsaistes strīdu izšķiršanas platformu (ODR). Šī platforma pieejama kopš 2016. gada 15. februāra un ļauj patērētājiem un tirgotājiem atrisināt strīdus, kas saistīti ar tiešsaistē noslēgtiem līgumiem. Regula ir saistoša visiem pārdevējiem Eiropas Savienībā, tostarp Ungārijā. Platformas izmantošanai nepieciešama iepriekšēja reģistrācija. Platforma ir pieejama: <http://ec.europa.eu/odr>

11.7. Strīda gadījumā patērētājs var vērsties attiecīgajā samierināšanas komisijā atbilstoši savai dzīvesvietai. Interneta veikala operators ir juridiski pienākts sadarboties ar samierināšanas komisiju. Samierināšanas komisiju saraksts pieejams vietnē: www.bekeltetes.hu un šī nolīguma pielikumā.

11.8. Ja interneta veikals sūdzību neizskata atbilstoši vai rīkojas, pārkāpjot likumu, patērētājs var vērsties pie kompetentās patērētāju aizsardzības iestādes. Kompetentā iestāde pēc operatora juridiskās adreses ir: Budapeštas galvaspilsētas administrācijas Patērētāju aizsardzības birojs
Adrese: 1051 Budapešta, Sas utca 19
Tālrunis: +36 (1) 450-2598

E-pasts: fogyved_kmf_budapest@bfkh.gov.hu

12. Noteikumu pieņemšana

12.1. Izmantojot interneta veikalu, jūs apliecināt, ka esat iepazinies ar lietošanas noteikumiem, piekrītat tiem un apņematies tos ievērot.

13. Ētikas kodekss

13.1. Interneta veikals, būdams Ungārijas E-komercijas asociācijas Szek.org biedrs, atzīst šīs organizācijas Ētikas kodeksu kā sev saistošu. Kodekss ir pieejams šajā saitē:

<https://ecommerce.hu/wp-content/uploads/2018/06/ecommerce-hungary-etikai-kdex-v20180625-final.pdf>

14. Lojalitātes programma

14.1. Detalizēts apraksts par Tulli interneta veikala lojalitātes programmu ir pieejams šajā saitē: <https://www.tulli.lv/husegpontu-informacija>

Pielikums

Civiltiesiskā atbildība, garantija un garantijas noteikumi

1. Civiltiesiskā atbildība (Rēkojmia)

1.1. Kādos gadījumos varat izmantot savas tiesības uz civiltiesisko atbildību? Ja mūsu uzņēmums pienācīgi nepilda savas saistības, Jūs varat iesniegt sūdzību, pamatojoties uz civiltiesiskās atbildības noteikumiem saskaņā ar Civiltiesisko kodeksu (Ptk.) un citām piemērojamām tiesību normām, tostarp Ministru kabineta noteikumiem Nr. 373/2021 (VI.30).

1.2. Kādas ir Jūsu tiesības uz civiltiesisko atbildību? Jums ir tiesības – pēc izvēles – pieprasīt preces remontu vai nomaiņu, izņemot gadījumus, kad tas rada nesamērīgas izmaksas. Ja remonts vai nomaiņa nav iespējama, varat pieprasīt cenas samazinājumu, remontu uz pārdevēja rēķina vai līguma izbeigšanu. Smaga defekta gadījumā varat izbeigt līgumu nekavējoties. Līguma izbeigšanas gadījumā uzņēmumam nekavējoties jāatmaksā samaksātā summa.

Piezīme: Digitālā satura līgumos patērētājs nedrīkst veikt remontu uz uzņēmuma rēķina patstāvīgi. Pirmajās trīs darba dienās pēc pirkuma veikšanas uzņēmums nedrīkst atsaukties uz nesamērīgumu – prece ir jānomaina. Ja remonts vai nomaiņa prasa demontāžu, uzņēmums sedz demontāžas un atkārtotas uzstādīšanas izmaksas. Civiltiesiskās atbildības tiesības var tikt aizstātas ar citām, taču, ja pārmaiņas nav uzņēmuma vaina, papildu izmaksas sedz pircējs.

1.3. Kāds ir termiņš prasības iesniegšanai? Defekts jāziņo pēc iespējas ātrāk, bet ne vēlāk kā divu mēnešu laikā. Civiltiesiskās atbildības prasības termiņš beidzas divus gadus pēc līguma noslēgšanas. Lietotām precēm šis termiņš ir maksimāli viens gads.

1.4. Kur var iesniegt prasību? Sūdzības var iesniegt Tulli interneta veikalā. Lēmumu par līguma izbeigšanu var iesniegt rakstiski.

1.5. Vai ir citas prasības? Pirmajā gadā pēc piegādes pietiek pierādīt, ka precī piegādāja mūsu uzņēmums. Pēc viena gada patērētājam jāpierāda, ka defekts jau pastāvēja piegādes brīdī. Civiltiesiskās atbildības prasības attiecas arī uz ar atlaidi iegādātām precēm.

2. Ražotāja garantija

2.1. Kad var izmantot ražotāja garantiju? Ja precei ir defekts, Jūs – pēc izvēles – varat izmantot civiltiesiskās atbildības tiesības (1. punktā) vai šajā punktā aprakstītās ražotāja garantijas tiesības.

2.2. Kādas tiesības tiek piešķirtas ar šo garantiju? Tikai tiesības pieprasīt preces remontu vai nomaiņu.

2.3. Kad prece tiek uzskatīta par defektu? Prece ir defektīva, ja tā neatbilst kvalitātes standartiem brīdī, kad tā tika laista tirgū, vai neatbilst ražotāja norādītajam īpašībām.

2.4. Kāds ir termiņš garantijas pieprasīšanai? Ražotāja garantija ir spēkā divus gadus no preces laišanas tirgū. Pēc tam tiesības uz garantiju zūd.

2.5. Kur un kādos apstākļos var iesniegt prasību? Sūdzības jāadresē tikai ražotājam vai piegādātājam. Pircējam jāpierāda defekta esamība.

2.6. Kad ražotājs nav atbildīgs? Ja ražotājs pierāda, ka:

- prece netika ražota vai laista tirgū komerciālā nolūkā;
- defekts nebija nosakāms saskaņā ar attiecīgajā brīdī pieejamo tehnoloģiju;
- defekts izriet no likumdošanas vai obligātiem noteikumiem.

Piezīme: Vienlaicīgi nav atļauts izmantot gan civiltiesiskās atbildības, gan ražotāja garantijas tiesības attiecībā uz vienu un to pašu defektu. Tomēr, ja ražotāja garantija jau ir izmantota, var izmantot arī civiltiesiskās tiesības attiecībā uz nomaiņu vai remontu.

3. Obligātā likumiskā garantija

3.1. Saskaņā ar Ministru kabineta noteikumiem Nr. 151/2003 (IX.22), izplatītājam ir pienākums sniegt likumā noteikto garantiju noteiktām precēm. Garantijas termiņi:

- 1 gads – precēm no 25 EUR līdz 260 EUR;
- 2 gadi – precēm virs 260 EUR līdz 663 EUR;
- 3 gadi – precēm virs 663 EUR.

Sūdzība jāiesniedz garantijas periodā – pēc tā beigām tiesības zūd. Patērētājam ir tiesības pieprasīt remontu, nomaiņu, cenas samazinājumu vai līguma izbeigšanu. Garantija sākas ar piegādi vai palaišanu ekspluatācijā (ne vēlāk kā sešus mēnešus pēc iegādes un uzstādīšanas).

Ja pēc pirmā remonta tiek konstatēts, ka prece nav remontējama, tā jāaizstāj 8 dienu laikā – ja vien patērētājs nav noteicis citādi. Ja nomaiņa nav iespējama, visa summa jāatmaksā 8 dienu laikā. Ja prece ir remontēta trīs reizes un atkal ir defekta gadījums, tā jāaizstāj vai jāatmaksā.

Ja remonts ilgst vairāk nekā 15 dienas, patērētājam jāsniedz informācija par paredzēto ilgumu. Ja netiek pabeigts 30 dienu laikā, jānodrošina nomaiņa vai kompensācija, ja vien nav panākta cita vienošanās.

Sākotnējais iepakojums nav nepieciešams, lai iesniegtu sūdzību. Precēm, kas nevar tikt transportētas ar rokām vai sver vairāk par 10 kg, jāveic remonts uz vietas vai tās jāsaņem un jāuzstāda uzņēmumam.

Garantija neietekmē citas patērētāju likumiskās tiesības.

3.2. Kad uzņēmums nav atbildīgs? Ja tas pierāda, ka defekts radies pēc preces piegādes.

Piezīme: Vienlaicīgi nav atļauts izmantot gan civiltiesiskās, gan likumiskās, gan ražotāja garantijas tiesības attiecībā uz vienu un to pašu defektu. Patērētājam ir tiesības izvēlēties piemērojamo juridisko pamatu.

Adrese:

Ungārija, 1211 Budapešta, Szikratávíró iela 12, Noliktava C/3

E-pasts: info@tulli.lv

ODR platforma (tiešsaistes strīdu izšķiršana):

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.home.show>

Budapešta, 2024. gada 25. septembris

Šis dokuments ir aizsargāts ar autortiesībām – jebkāda tā izmantošana bez autora atļaujas ir aizliegta! Autortiesības / Autors: Rédei & Pál Advokātu birojs, 2024, CP Contact Kft., 2017