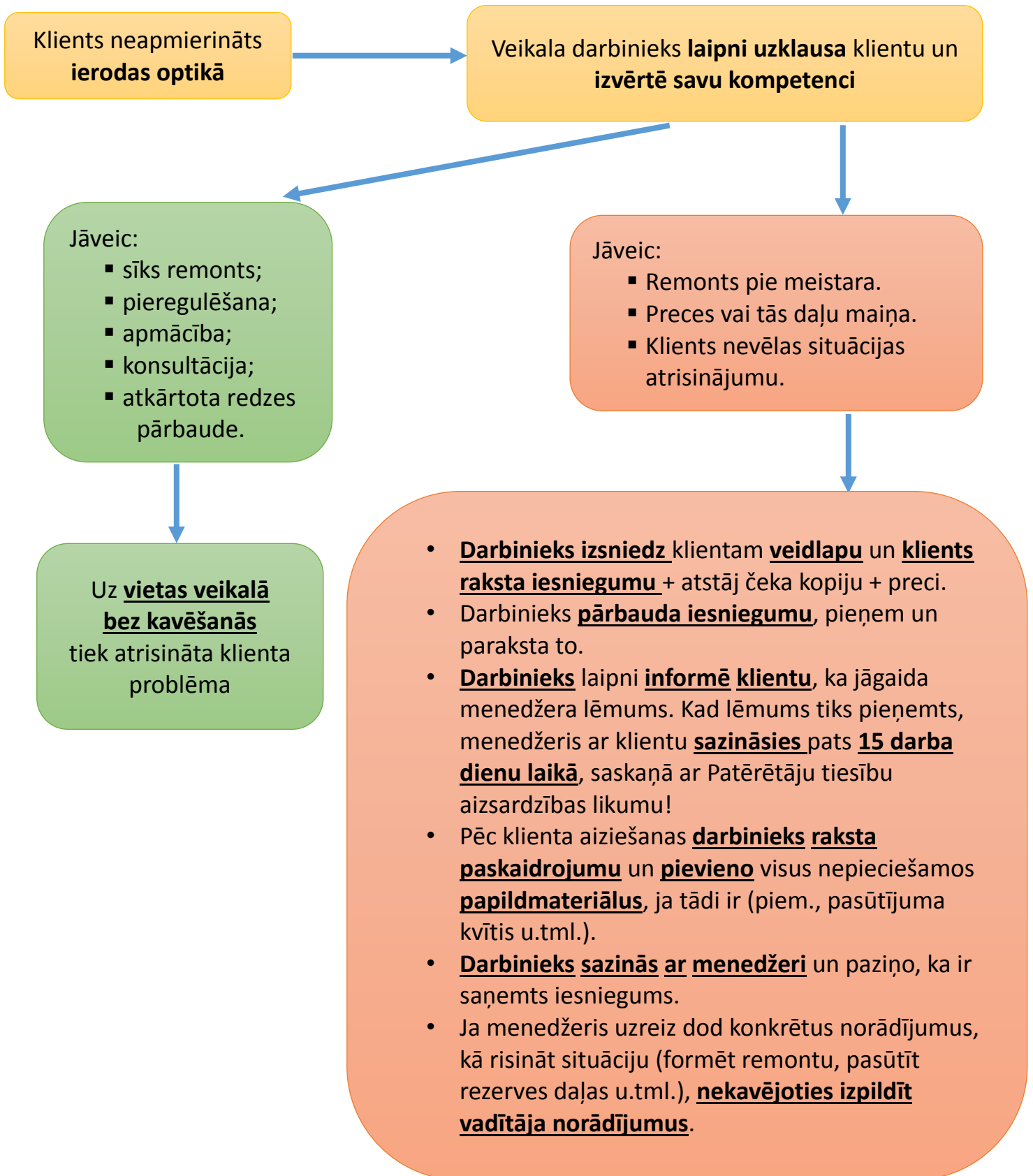


VEIKALA DARBINIEKAM



## OPTOMETRISTAM

Klients neapmierināts ierodas optikā un sūdzas, ka **neredz ar izrakstītajām brillēm**

Optometrists **laipni aicina** klientu uz **atkārtotu redzes pārbaudi** bez maksas

Optometrists **pārbauda**:

- 1) Nomēra brilles uz diopmetra un pārbauda, **vai stiprumi sakrīt** ar receptē izrakstītajiem.
- 2) Atzīmē lēcu optiskos centrus un pārbauda, **vai lēcas ir pareizi iecentrētas**.
- 3) Lūdz klientu uzvilkt brilles un pārbauda, **vai ietvars sēž pareizi**.
- 4) Pārbauda, **kāds ir redzes asums** ar izgatavotajām brillēm.
- 5) **Nomēra** pacienta **objektīvo refrakciju** ar autorefraktometru un salīdzina, vai rādītāji būtiski neatšķiras no iepriekšējās vizītes.
- 6) Atkāroti **veic subjektīvās refrakcijas noteikšanu** (un papildus nepieciešamos redzes funkciju novērtējumus).
- 7) **Salīdzina iegūtos rezultātus** un novērtē, vai mērījumu rezultātu atšķirība ir pietiekams pamats mainīt brillu recepti.
- 8) **Salīdzina redzes asumu** proves rāmī un pacienta izgatavotajās brillēs un novērtē, vai ir pamats mainīt lēcu dizainu.

**Objektīvi nav pamata**  
pārtaisīt brilles

**Izskaidro klientam** rezultātus un situāciju un apmāca lietot esošās brilles vai piedāvā iegādāties vēl otras brilles to darbu veikšanai, kurus nevar realizēt ar šīm brillēm

**Ir pieļauta kļūda** izrakstot recepti vai izgatavojot brilles

**BRILLES IR JĀPĀRTAISĀ**  
pilnībā uz optikas rēķina

**BRIĻĻU PĀRTAISĪŠANA**, ja ir pieļauta kļūda izrakstot recepti vai izgatavojot brilles

**BRILLES IR JĀPĀRTAISĀ pilnībā uz optikas rēķina**

Jāmaina lēcas (ietvars paliek tas pats) un pasūtījuma cena nemainās vai palielinās (nauda nav jāatgriež)

Ja pasūtījuma summa palielinās, ir jāsaņem skaidri pausta klienta piekrišana pirms pasūtījuma izgatavošanas. Ja klients nepiekrīt, piemaksu prasīt nedrīkst, un ir jāmeklē cits risinājums!

Veikala darbinieks formē jaunu dokumentu:

- Noformē jauno darījuma kvīti.
- Ja klientam jāpiemaksā, paņem avansu par jauno darījumu.
- Izsniedz klientam kvīti un izgatavo brilles.

Jāpārtaisa viss pasūtījums vai daļēji jāatgriež nauda

Veikala darbinieks formē atgriešanas darījumu:

- Noformē atgriešanas čeku (ja iespējams, piezīmēs raksta atgriešanas akta numuru).
- Noformē atgriešanas aktu ar oriģinālo pirkuma čeku un atgriešanas čeku, iedod klientam to parakstīt.

- Formē jaunu pasūtījumu ar jaunajām izvēlētajām precēm.
- Atgriezto naudas summu izmanto kā avansu.
- Izsniedz klientam kvīti un izgatavo brilles.

**Optometrista izvēle:**

- a) Ja tas ir iespējams un optikai un klientam nesagādā būtiskas neērtības, klientu uz atkārtotu pārbaudi pieraksta pie tā paša optometrista, kurš bija izrakstījis brilles.
- b) Ja šis optometrists saprātīgā vai klientam pieņemamā termiņā nav pieejams, tiek izvēlēts jebkurš cits pietiekami kompetents optometrists.

## BRIĻĻU PĀRTAISĪŠANA, ja problēmas iemesls ir patērētāja nodrošinātie materiāli

- Klients pasūtīja **brilles pēc savas (citā vietā) izrakstītās receptes** un sūdzas, ka neredz.
  - ⇒ Optikas darbinieks nomēra brilles un pārlicinās, ka brilles ir izgatavotas precīzi pēc receptes un paskaidro klientam, ka optika savu līguma daļu (brīļļu izgatavošanu pēc receptes) ir realizējusi.
  - \* *Klients var atgriezties receptes izrakstīšanas vietā un konsultēties ar savu speciālistu vai pārbaudīt redzi uz vietas, un taisīt jaunas brilles vai pārtaisīt šīs par savu naudu.*
- Klients pasūtījis **brilles pēc vecajām brillēm** un stāsta, ka redz slikti.
  - ⇒ Optikas darbinieks nomēra brilles un pārlicinās, ka brilles ir izgatavotas maksimāli tuvu veco brīļļu optiskajiem stiprumiem, un paskaidro klientam, ka optika savu līguma daļu (brīļļu izgatavošanu pēc receptes) ir realizējusi.
  - \* *Jau pieņemot brīļļu pasūtījumu, klients jābrīdina, ka mērījumi nav precīzi, pastāv mērījuma kļūda katram nomērītajam parametram (sfērai, cilindra stiprumam, cilindra asij un katras acs optiskajam centram). Un, ja iepriekšējās lēcas ievietotas ar minimālu kļūdu un vēl bija pieņemamas, tad, mērījuma kļūdai summējoties ar izgatavošanas kļūdu, brilles var "rādīt" pavisam citādāk. Nomērītos parametrus uzraksta uz īpašās kvīts, kuru klients arī paraksta.*
  - \* *Klientam var piedāvāt pārbaudīt redzi uz vietas un taisīt jaunas brilles vai pārtaisīt šīs par savu naudu.*
- Klients pasūtījis **brilles pēc saviem vārdiem** (tai skaitā uzrādījis recepti un prasījis pamainīt optisko stiprumu vai starpzīlīšu attālumu – šādos gadījumos recepti vairs neņemam, bet piefiksējam, ka brilles tiek izgatavotas "Pēc klienta vārdiem" un klienta uzdotos stiprumus uzraksta uz īpašās kvīts, kuru klients arī paraksta).
  - ⇒ Optikas darbinieks nomēra brilles un pārlicinās, ka brilles ir izgatavotas maksimāli tuvu uzdotajiem optiskajiem stiprumiem un paskaidro klientam, ka optika savu līguma daļu (brīļļu izgatavošanu pēc pasūtītajiem parametriem) ir realizējusi.
  - \* *Klientam var piedāvāt pārbaudīt redzi uz vietas un taisīt jaunas brilles vai pārtaisīt šīs par savu naudu.*
- Klients pasūtījis **brilles pēc vecas receptes** un sūdzas par redzi.
  - \* *Brīļļu recepte ir medicīniskās ierīces recepte, kas saskaņā ar MK noteikumiem Nr.175 ir derīga 3 mēnešus.*
  - \* *Ja klients pasūta brilles pēc receptes, kura ir vecāka par 3 mēnešiem (neatkarīgi no tā, vai tā ir konkrēta uzņēmuma recepte vai sveša recepte), klientu brīdina, ka receptei beidzies derīguma termiņš un klientam pašam jāuzņemas par to atbildība. Pasūtījumam pievieno īpašo kvīti, uz kuras uzraksta "recepte vecāka par 3 mēnešiem", un kuru klients arī paraksta.*
  - ⇒ Optikas darbinieks nomēra brilles un pārlicinās, ka brilles ir izgatavotas precīzi pēc receptes un paskaidro klientam, ka optika savu līguma daļu (brīļļu izgatavošanu pēc receptes) ir realizējusi.
  - \* *Klients var konsultēties ar savu speciālistu vai pārbaudīt redzi uz vietas, un taisīt jaunas brilles vai pārtaisīt šīs par savu naudu.*
- Klients pasūta brilles, bet **nepērk jaunu ietvaru** (maina lēcas vecajām brillēm vai liek lēcas citur pirkatā ietvarā, vai liek lēcas *tai pašā uzņēmumā* pirkatā ietvarā, kurš iegādāts pirms brīļļu pasūtījuma veikšanas).
  - 1) Kritiski novērtē ietvaru un piedāvā klientam veikt tā remontu, ja tas ir iespējams (profilaktiskā apkope, locīšana, degunu balstu nomaiņa, visu stīgu nomaiņu utt.).
  - 2) Brīdina klientu, ka ietvars var salūzt brīļļu izgatavošanas procesā.
    - a. Ja ietvars salūzīs izjaukšanas laikā (brīļļu lēcas vēl nebūs izslīpētas), klientam būs jāsedz optiķa pakalpojuma izmaksas, kaut arī brilles nebūs izgatavotas. Ja tiek pasūtītas "recepšu" brīļļu lēcas, tad arī par brīļļu lēcām tiks ieturēta samaksa, kaut arī brilles netiks izgatavotas! Klientam atgriezīs salūzušo brīļļu ietvaru un visus iztērētos materiālus.

b. Ja ietvars salūzīs briļļu salikšanas laikā (briļļu lēcas jau būs izslīpētas), klientam būs jāsedz optikai zaudējumi pilnā apmērā, kaut arī brilles netiks izgatavotas. Klientam atgriezīs salūzušo briļļu ietvaru, izslīpētās briļļu lēcas un visus iztērētos materiālus.

3) Pēc briļļu veiksmīgas izgatavošanas uz ietvaru neattieksies Patērētāju tiesību aizsardzības likuma noteikumi par preces atbilstību līguma nosacījumiem (tas, ko tautas valodā nepareizi mēdz saukt par "garantiju"), bet šie noteikumi ir attiecināmi uz briļļu lēcām.

• Klients **cēlis prasību** par preces neatbilstību līguma nosacījumiem (prasa realizēt "garantiju"), un prasībai ir pamats (precei ir defekts, kurš nav radies nepareizas preces lietošanas dēļ).

1) Jāveic bezmaksas remonts, ja tāds ir iespējams.

2) Uzņēmums var izvēlēties neveikt remontu, bet mainīt preci pret jaunu vai līdzvērtīgu. Maiņa jāveic bez maksas.

3) Tikai tad, ja klienta prasījumu par preces trūkuma novēršanu nav iespējams izpildīt vispār vai saprātīgā periodā (30 kalendārās dienas no prasības saņemšanas), veic pilnu pasūtījuma anulēšanu un naudas atgriešanu. Lēmumu par šādu risinājumu pieņem veikala vadītājs pēc tam, kad ir iepazinies ar situāciju, un savu lēmumu apstiprina, uz klienta iesnieguma to uzrakstot un parakstoties.

• Klients **atsakās no pirkuma/pasūtījuma**

Ja pircējs ir veicis pirkumu/pasūtījumu optikas filiālē un samaksājis par to (nomaksājis pilnā apmērā vai veicis avansa maksājumu), optika izsniedz pircējam čeku, kas likuma izpratnē uzskatāms par pirkuma līgumu. Patērētāju tiesības aizsardzības likums nedod klientam iespēju atteikties no pirkuma pēc tā veikšanas brīža. Tas nozīmē: optikai nav pienākuma piekrist līguma laušanai, pieņemt atpakaļ preces un atgriezt naudu, ja prece ir atbilstoša līguma nosacījumiem.

⊗ Klients **pērk preci citam cilvēkam** → par pircēju uzskatāma tā persona, kura preci iegādājusies. Tas, ka prece nav derīga trešajai personai, nav optikas atbildība, tātad naudas atgriešanai nav pamata.

⊗ Klients **pērk gatavās brilles vai lupas, vai kontaktlēcas, vai kontaktlēcu kopšanas līdzekļus, vai mitrinātājus** → pirms pirkuma veikšanas klientam tiek dota iespēja iepazīties ar preci un pieņemt lēmumu, vai viņš to vēlas iegādāties, vai ne. Ja, preci lietojot, klients konstatē, ka viņam tā nebija derīga, tas nav pamats naudas atgriešanai, jo klients preci apzināti izvēlējās. Pārdevēja pienākums ir brīdināt, ka medicīnisku ierīču (briļļu, lupu, kontaktlēcu, šķidrumu) iegāde bez receptes ir riskanta un šajā gadījumā klients pats uzņemas atbildību par savas izvēles sekām.

⊗ Klients **pērk aksesuārus vai saules brilles** → pirms pirkuma veikšanas klientam ir pienākums iepazīties ar preci un pieņemt lēmumu, vai viņš to iegādāsies, vai ne.

○ Ja klients iegādājas aksesuāru, kurš viņam objektīvi neder (ir alerģija, krīt nost, nevar pielocīt), tad saskaņā ar PTAL šī prece konkrētajam cilvēkam nav derīga, tātad to ir jāmaina.

○ Ja klients uzstāj, ka vēlas iegādāties konkrēto preci, kaut arī pārdevējs veikalā viņu brīdina, ka prece klientam nav piemērota, UN pārdevējs veic atzīmes uz pirkuma čeka "Klients brīdināts, ka ...." – uzraksta neatbilstības veidu, tad klientam nav tiesības uz preces maiņu.

○ Ja klients pārdomā un vienkārši vairs nevēlas iegādāto preci (nepatīk, par dārgu, nav vairs vajadzīga u.tml.), tad optikai nav pamata mainīt preci.

⊗ Ja klients **iegādājas brāķētu preci**:

○ A) Klients **pirkuma brīdī ir informēts**, ka prece ir ar defektu → pārdevējam obligāti uz čeka jāuzraksta "Prece ar defektu - ...." (jāapraksta defekta veids, piemēram, skrāpējums uz labās lēcas augšējā daļā) un jāparakstās. Tad klientam nav tiesību prasīt preces maiņu, pamatojot savu prasību ar aprakstītā defekta traucējumu. Ja klients sūdzas par vēl kādiem preces defektiem, kuri nav aprakstīti uz čeka pirkuma brīdī, tad prece IR jāmaina.

- B) Klients pirkuma brīdī **nav informēts**, ka precei ir defekts (piem., kontaktlēcai ir caurums) → klientam ir tiesības uz preces maiņu. Pārdevējs ir tiesīgs noteikt, kā prece atgriežama (brāķētā kontaktlēca jāatgriež blisterī, ietvars jāatgriež oriģinālajā futrālī u.tml.) un par šīm prasībām jāinformē klientu pirkuma veikšanas brīdī mutiski vai rakstiski (veikalā izvietota informācija klientam redzamā vietā).
- C) Klients **veic nesaprātīgu pirkumu** (izvēlas neatbilstoša izmēra ietvaru, izvēlas nepiemērotu brillju lēcu materiālu, neuzklausa pārdevēja brīdinājumus par to, ka izvēlēta prece nav piemērota tām darbībām, kādas klients pauž, ka vēlas veikt) → pārdevējam obligāti uz čeka jāuzraksta "Klients brīdināts, ka ...." (jāapraksta neatbilstības veids, piemēram, "... ka ietvars ir par lielu", "... ka ietvaru nevarēs stingrāk pielocīt" "... ka izvēlētais brillju lēcu materiāls neatbilst skrūvbrillju konstrukcijas prasībām un tā montāža ir nedroša", "ka brillju lēcas šajā ietvarā stingri nostiprināt nav iespējams", u.tml.) un jāparakstās. Tad klientam nav tiesību prasīt preces maiņu, pamatojot savu prasību ar aprakstītā defekta traucējumu. Ja klients sūdzas par vēl kādiem preces defektiem, kuri nav aprakstīti uz čeka pirkuma brīdī, tad prece IR jāmaina.
- D) Klients iegādājas preci, kam **drīz beigsies derīguma termiņš** → pārdevējam obligāti uz čeka jāuzraksta "Derīguma termiņš ..." (jāuzraksta uz iepakojuma norādītais derīguma termiņš) un jāparakstās. Tad klientam nav tiesību prasīt preces maiņu, pamatojot savu prasību pat, ja viņš nepaspēj izmantot preci līdz derīguma termiņa beigām. Ja šāda uzraksta uz čeka nav, klientam ir tiesības atnest preci un apmainīt pret tādu pašu jaunu, ar labu derīguma termiņu, pat, ja pirkuma brīdī precei samazinātā derīguma termiņa dēļ tika piemērota atlaide!  
 \*\*\* Preci, kurai jau ir iztecējis derīguma termiņš, nedrīkst ne tirgot, ne dāvināt, ne uzglabāt vietā, kura varētu izskatīties pēc tirdzniecībai paredzētu preču uzglabāšanas vietas!

### Preces maiņa ir iespējama tikai tad, ja klients:

- 1) Atgriež bojāto preci (pārdevējs ir tiesīgs prasīt, lai preci atgriež oriģinālajā iepakojumā).
- 2) Uzrāda derīgu šīs konkrētās preces pirkuma čeka oriģinālu (ja tiks formēta preces atgriešana, tad šis čeka oriģināls tiks ielīmēts atgriešanas aktā, bet klientam par nomainīto preci tiks izsniegts jauns pirkuma čeks).
- 3) Brāķētu kontaktlēcu maiņas gadījumā – atgriež arī oriģinālo kontaktlēcas iepakojumu (blisteri, uz kura ir ražošanas partijas LOT numurs).

*Ja klientam nav pirkuma čeka oriģināla, viņam nav tiesību uz preces atbilstības līguma nosacījumiem, jo čeks ir pirkuma līgums. Čeka kopija nav līdzvērtīga oriģinālam, jo to nedrīkst līmēt kases čeka atgriešanas aktā.*

### Cenas noteikšana preces mainas gadījumā

Ja klients iegādājies preci ar atlaidi un prece ir jāmaina, optika nodrošina **tādas pašas cenas** preci, cik cilvēks ir samaksājis par pirmo.

*Piemēram: Klients iegādājās saulesbrilles, kuru cena pirkuma dienā bija 60,00 € ar 50 % atlaidi un samaksāja 30,00 €. Jāveic preces maiņa. Klients var izvēlēties saulesbrilles, kuru gala cena ir 30,00 €. Optikas uzņēmumam ir tiesības paust savu labo gribu un ar menedžera/veikala vadītāja atļauju piedāvāt klientam tādu pašu atlaidi mainītajai precei, kā bija pirmā pirkuma brīdī, bet tā ir uzņēmuma izvēle, nevis pienākums.*

### Dalēja naudas atgriešana

Gadījumos, kad tiek anulēts pasūtījums un atgriezta nauda, jāvērtē, vai klientam pienākas pilna naudas atgriešana, vai tikai daļēja.

Ja atgriešanas iemesls **nav optikas nekvalitatīvi sniegtie pakalpojumi**, tad optika var ieturēt samaksu par klienta saņemtajiem pakalpojumiem un atgriezt naudu tikai par precī.

*Piemēram: klients pārbauda redzi un pasūta 2 brilles. Bet pie lasāmajām brillēm nevar pierast. Lasāmo briļļu darījumā ieformēta arī redzes pārbaude. Veicot lasāmo briļļu darījuma atgriešanu, atgriež naudu par brillēm, bet neatgriež naudu par redzes pārbaudi, jo klients turpina izmantot šajā pārbaudē izrakstīto otro produktu – tāluma brilles.*

*Piemēram: klients pārbauda redzi, viņam konstatē acu saslimšanu, kuras dēļ nav iespējams iegūt labu redzes asumu, bet klients uzstāj, ka brilles vēlas, un pasūta brilles. Pēc tam klients atgriežas ar sūdzību, ka brilles nerāda pietiekami labi. Atkārtotā redzes pārbaudē konstatē, ka brilles nodrošina tādu pašu redzes asumu, kāds tika nomērīts pirmajā redzes pārbaudē, un sūdzības iemesls ir neārstētā acu saslimšana – menedžeris var pieņemt lēmumu izrādīt klientam labvēlību un atgriezt naudu par brillēm, bet nav pamata atgriezt naudu par redzes pārbaudi, jo tajā ir veikts pilns, klientam noderīgs izmeklējumu kopums.*

Ja optikas uzņēmums **sniedzis klientam nederīgus vai nekvalitatīvus pakalpojumus** – klients sūdzas par izrakstītajām un iegādātajām brillēm, atkārtotajā redzes pārbaudē konstatē, ka **sūdzībai ir pamats** (brilles nenodrošina labu un ērtu redzi) un pirmajā redzes pārbaudes kartiņā nav atzīmju, ka klients ir brīdināts un piekritis, ka viņam tiks izgatavotas brilles, kas var radīt šādus sarežģījumus, pēc PTAL optikas uzņēmums nav spējis nodrošināt klientam derīgu pakalpojumu, kā rezultātā izgatavota klientam nederīga prece, tādēļ **nauda jāatgriež pilnā apmērā** – gan par brillēm, gan par pakalpojumiem.

*Piemēram: klients sūdzas par optikas redzes pārbaudē izrakstītām brillēm, tiek veikta atkārtota redzes pārbaude un briļļu lēcu maiņa pēc otrās mūsu izrakstītās receptes, un arī otrās brilles nav klientam derīgas → ir pamats pilnai naudas atgriešanai.*

*Piemēram: klients sūdzas par optikas redzes pārbaudē izrakstītām brillēm, atsakās no atkārotas redzes pārbaudes un pieprasa, lai optika maina pasūtījuma parametrus un pārtaisa brilles pēc citiem viņa uzrādītiem parametriem (vecām brillēm, svešas vai vecas receptes, pēc klienta vārdiem) un klientam atkārtoti brilles nepatīk → nav pamata naudas atgriešanai, jo optika realizēja savu pienākumu, bez maksas pārtaisot pasūtījumu, bet otrā pasūtījuma pamatā ir klienta nodrošinātie materiāli, par kuru atbilstību mēs neesam atbildīgi.*

*Piemēram: klients pasūta brilles, optika uzsāk pasūtījuma izpildi, un klients vēlu vakarā atsakās no briļļu pasūtījuma (par dārgu, nevajag vairs, nevar gaidīt tik ilgi u.tml.) – optikas menedžeris var pieņemt lēmumu anulēt pasūtījumu, ieturot samaksu par tām pozīcijām, kuras jau ir izmantotas, lai neradītu zaudējumus optikai.*

- a) *Var neatgriezt samaksāto naudu par redzes pārbaudi, bet atgriezt naudu par visām pārējām pasūtījuma daļām – ja briļļu pasūtījuma izpilde vēl nav uzsākta.*
- b) *Var neatgriezt naudu par redzes pārbaudi un briļļu lēcām, ja ir jau pasūtītas šim klientam spec-pasūtījuma briļļu lēcas, bet var atgriezt naudu par optiķa pakalpojumu, ietvaru, servisa līgumu un papildu aksesuāriem – ja briļļu lēcas vēl nav izslīpētas.*
- c) *Var atgriezt naudu tikai par ietvaru, aksesuāriem un servisa līgumu, bet ieturēt maksājumu par visām pārējām daļām – ja briļļu pasūtījums jau ir izgatavots.*

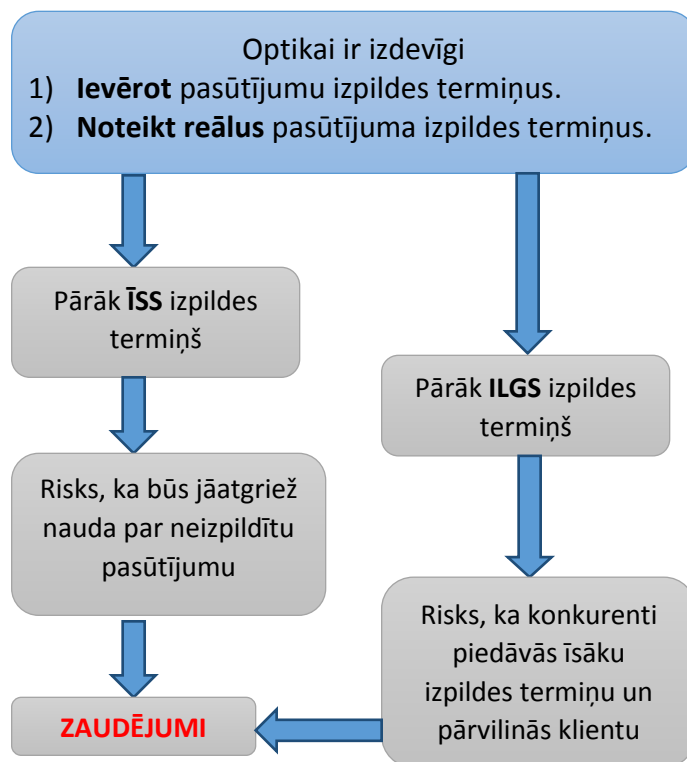
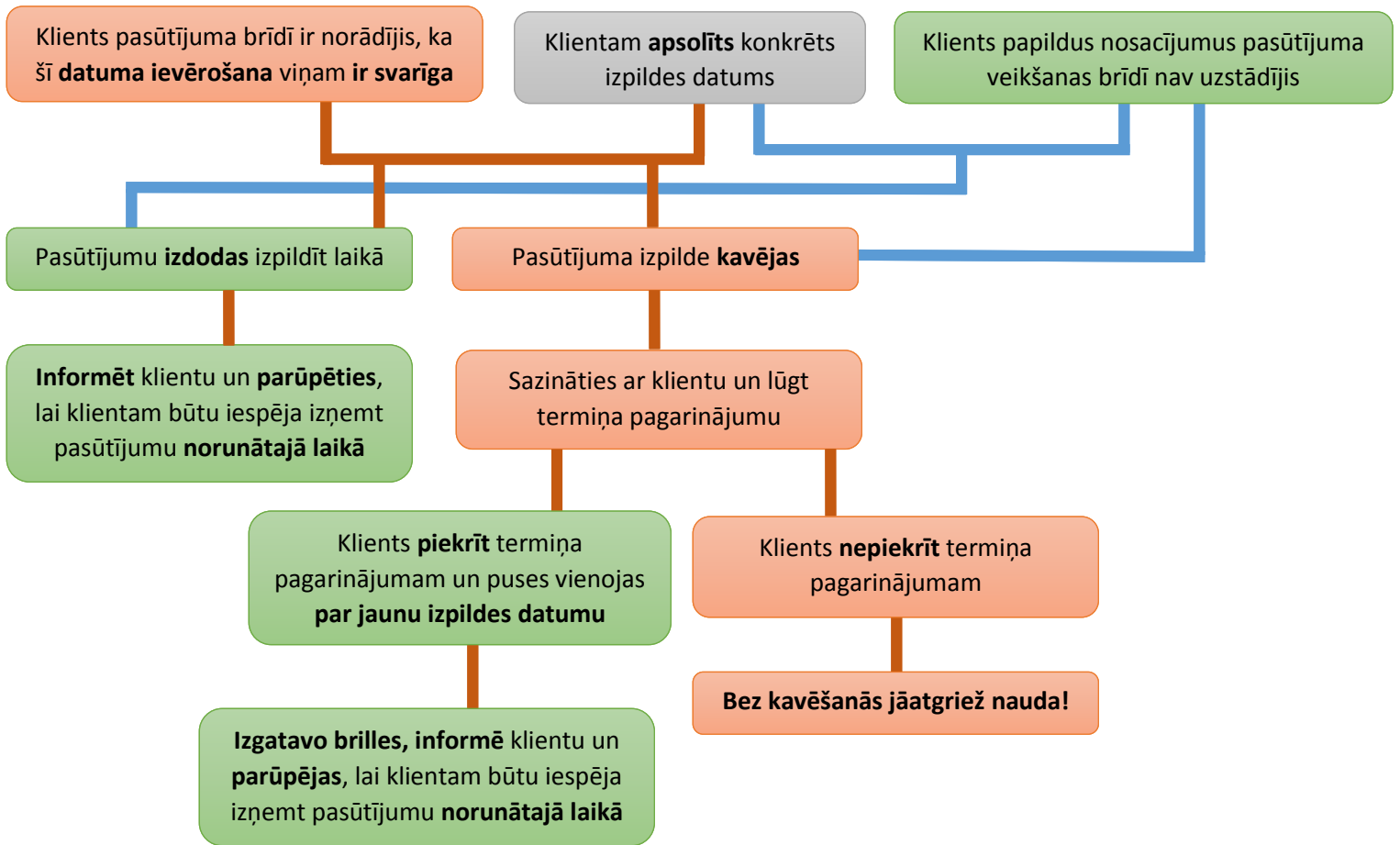
### Optikai **nav jāsedz** klienta radītie zaudējumi

Nauda jāatgriež tikai par tiem pakalpojumiem, par kuriem klients maksāja pirkuma brīdī, un nedrīkst piemērot papildu samaksu par saistītajiem pakalpojumiem.

*Piemēram: optikā akcijas periodā „pasūtot jaunas brilles, vecajās brillēs briļļu lēcas nomainīsim bez maksas” pircējam tiek izgatavotas brilles, kas viņam neder. Veicot naudas atgriešanu, nedrīkst ieturēt maksu par saistīto pakalpojumu – briļļu lēcu nomaiņu savā rāmī –, jo pirkuma brīdī klients par to nemaksāja.*

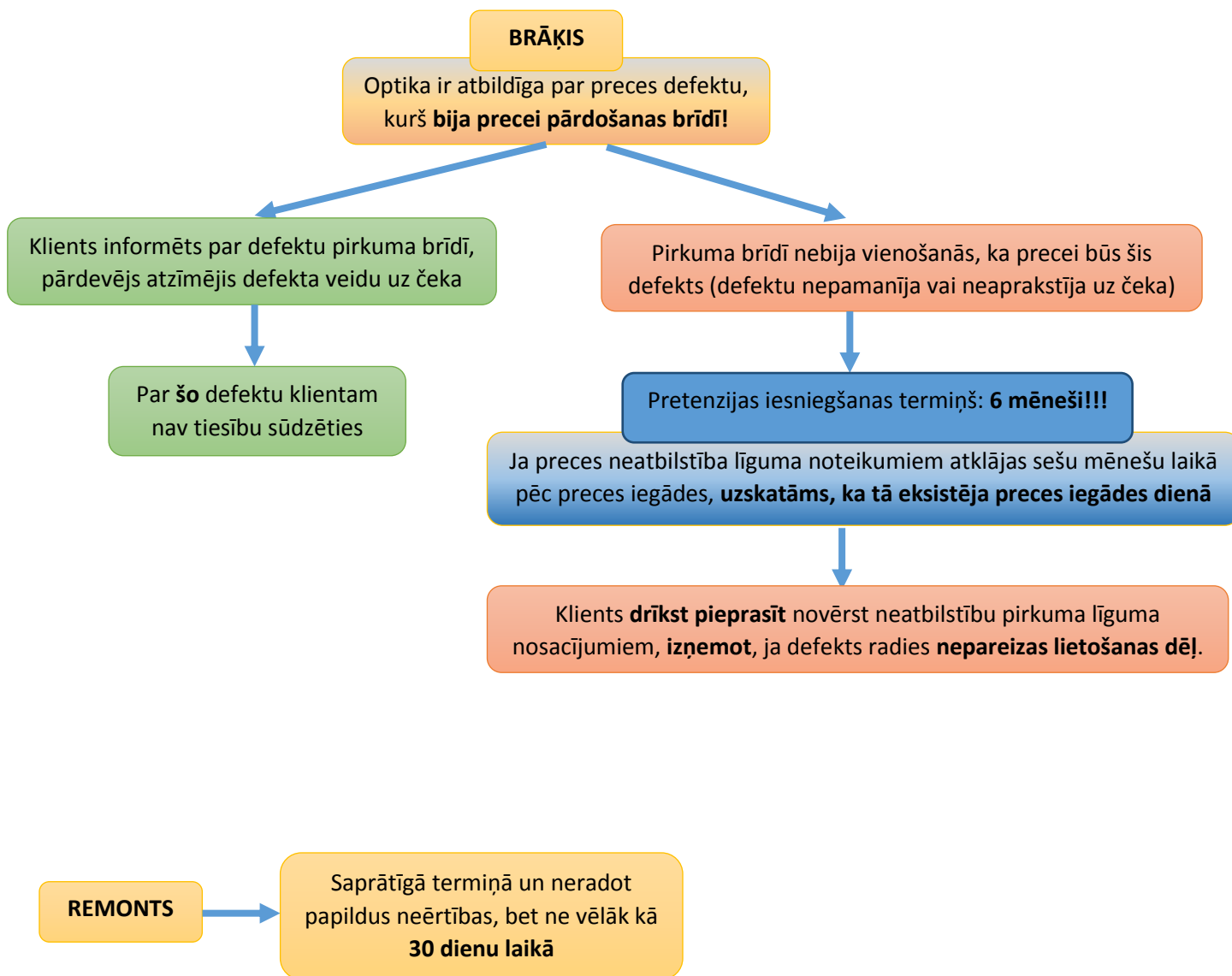
### Pircējam **nav jāsedz** optikas radītie zaudējumi

## Obligātie pasūtījuma izpildes termiņi





## Klienta tiesību termiņi





## Garantija:

Garantija ir pārdevēja papildu rakstiski vai reklāmā sniegts solījums darīt kaut ko vairāk, nekā PTAL liek darīt (piemēram, nodrošināt bezmaksas briļļu aprūpi vai mainīt briļļu lēcas, ja tās 3 gadu laikā saskrāpēsies). Garantiju pārdevējs dod bez maksas!

Pārdevējs var nedod precei nekādu garantiju, bet uz pirkumu joprojām attiecas PTAL noteiktās prasības par pirkuma atbilstību līguma nosacījumiem! Jo garantija ir tikai pārdevēja labprātīgs papildu labumu solījums ar mērķi piesaistīt sev klientus.

Ja pārdevējs no pircēja iekasē papildu maksu par labumiem (papildu Likumā noteiktajām prasībām), tad tā nav garantija, bet līgums – preces servisa līgums, preces apdrošināšanas līgums u.tml.

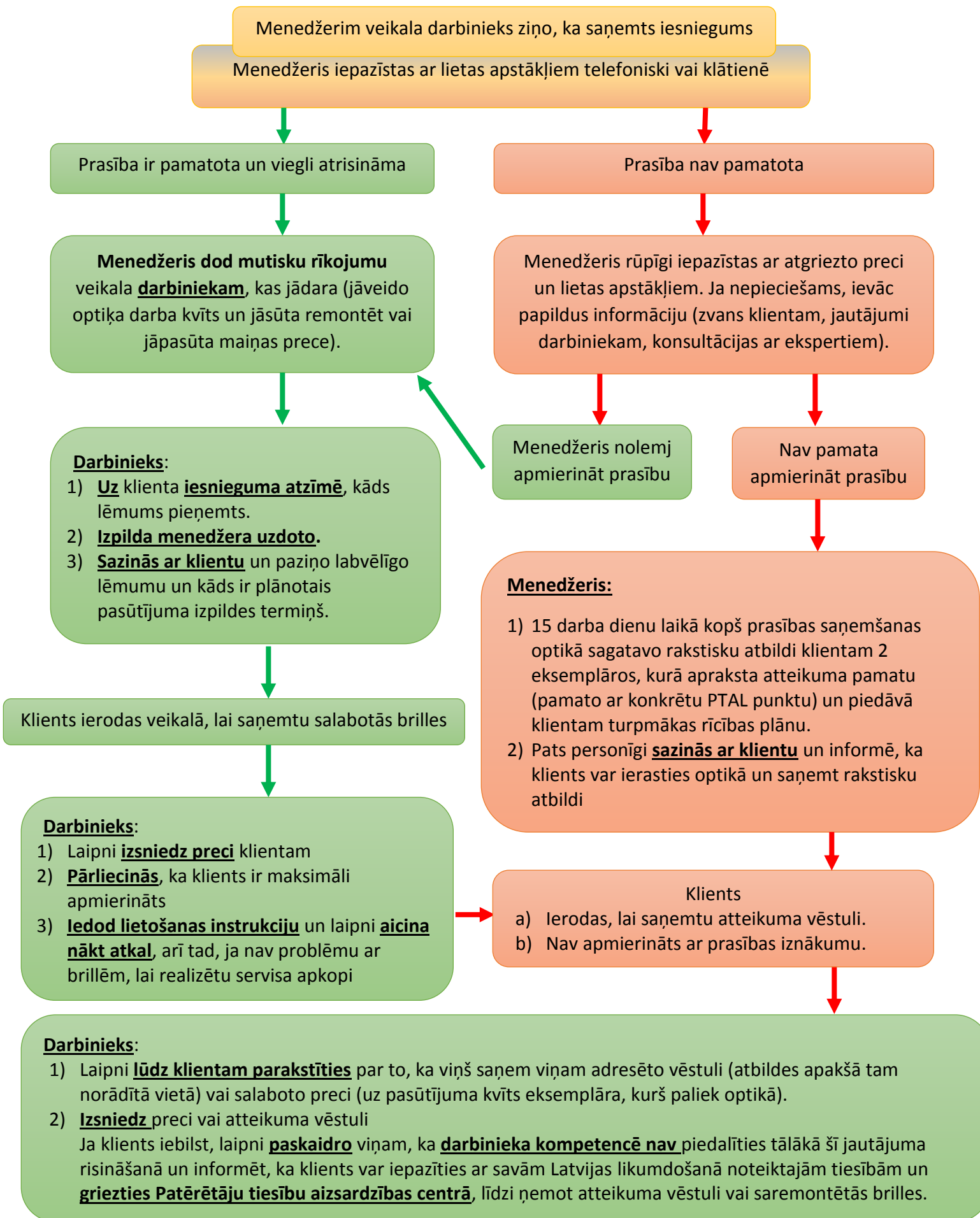
Optikas praksē par pirkumu apliecinošu dokumentu, kas ļauj patērētājam realizēt savas Likumā atrunātās tiesības par preces atbilstību līguma nosacījumiem 2 gadu periodā no pirkuma noslēgšanas brīža, uzskatāms tikai un vienīgi kases čeka oriģināls vai cita veida maksājumu apliecinošs dokuments (stingrās uzskaites kvīts, maksājuma dokuments internetbankā uz faktūrrēķina vai pieņemšanas-nodošanas akta pamata).

Uz precēm un pakalpojumiem, **par kuriem klients nemaksā**, neattiecas PTAL prasības par pirkuma atbilstību līguma nosacījumiem, jo nav pirkuma (bezmaksas prece ir dāvana) un nav līguma (bez maksājuma nav čeka).

Ja precei kāda **sastāvdaļa tiek dota bez maksas**, bet šī sastāvdaļa ir neatņemama preces komponente, tad arī uz bez maksas iedoto elementu attiecas tās pašas prasības par atbilstību līguma nosacījumiem, kā uz visu precī kopā.

Piemēram: klientam akcijas laikā tiek pārdots ietvars, bet briļļu lēcas dotas bez maksas. Par pirkumu izsniedz čeku; par pirkumu uzskatāmas optiskās brilles, tātad arī uz bezmaksas lēcām attiecas PTAL prasības par atbilstību līguma nosacījumiem.

## MENEDŽERIM (veikala vadītājam vai preču menedžerim)



Arī pēc strīda atrisināšanas veikalā jāglabā klientu iesniegumi un nolēmumi:

A) Labvēlīga lēmuma gadījumā – klienta iesniegums, ko veikala darbinieks parakstījis pieņemot, un uz iesnieguma ar menedžera vai veikala darbinieka roku uzrakstīts lēmums

Piemēram: „Klienta prasība apmierināta – nolemts mainīt ietvaru. Datums. Paraksts un atšifrējums”

Piemēram: „ Klienta prasība apmierināta – atgriezta nauda. Atgriešanas akta Nr. .... Datums. Paraksts un atšifrējums”

B) Nelabvēlīga lēmuma gadījumā – klienta iesniegums, ko parakstījis veikala darbinieks pieņemot. Un veikala vadītāja/menedžera sagatavotā atteikuma vēstule, ko parakstījis klients saņemot.

Vai (ja klients atteikuma vēstuli saņēmis aizlīmētā aploksnē) – atteikuma vēstule ar menedžera parakstu un klienta parakstīta lapiņa par atbildes saņemšanu.

Vai (ja atbilde izsūtīta pa pastu) – atteikuma vēstule ar menedžera parakstu un pasta sūtījuma maksājuma kopija.

Iesniegumus un nolēmumus glabā tikpat ilgi kā kases atgriešanas aktus. Drīkst glabāt kopā, vienā mapītē.

Dokuments sagatavots, balstoties uz Latvijas Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, kurš pieejams internetvietnē

<https://likumi.lv/doc.php?id=23309>

SIA \_\_\_\_\_

Reģ.nr. \_\_\_\_\_

Adrese \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ veikalu direktorei

no

\_\_\_\_\_ patērētāja vārds, uzvārds

\_\_\_\_\_ dzīvesvietas adrese

\_\_\_\_\_ kontaktinformācija

## PRASĪJUMA PIETEIKUMS

20 \_\_\_\_\_ gada \_\_\_\_\_ filiāle \_\_\_\_\_ Optikas veikalā \_\_\_\_\_ iegādājos/pasūtīju

\_\_\_\_\_ (darījuma Nr.: \_\_\_\_\_ )  
preces nosaukums

Preces vai pakalpojuma neatbilstības līguma noteikumiem raksturojums/ saistību izpilde:

---

---

---

---

---

---

Sakarā ar to pieprasu \_\_\_\_\_ (prasījums)

Pielikumā:

1. \_\_\_\_\_ kopija/s uz \_\_\_\_\_ lp.

(darījumu apliecinoša dokumenta nosaukums)

2. \_\_\_\_\_ kopija/s uz \_\_\_\_\_ lp.

(citi dokumenti, kuri pamato prasījumu)

3. Prece: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Prasījuma iesniegšanas datums

\_\_\_\_\_  
Prasījuma iesniedzēja paraksts

\_\_\_\_\_  
Prasījuma pieņemšanas datums

\_\_\_\_\_  
Prasījuma pieņēmēja paraksts, atšifrējums

