

APSAUGOS SUTARTIES TAISYKLĖS Nr.421

Galioja nuo 2019 m. Sausio 1 d.

1. SAVOKOS

- 1.1. Prekė – Tęstinės ar papildomos apsaugos sutartyje nurodyta prekė.
- 1.2. Klientas – Fizinis ar juridinis asmuo nurodytas tęstinės ar papildomos apsaugos sutartyje kaip prekės pirkėjas.
- 1.3. Bendrovė – UAB „Saugi garantija“.
- 1.4. Kompensuojamas įvykis – Įvykis, kuriam taikoma tęstinė ar papildoma apsauga.
- 1.5. Tęstinė apsaugos sutartis – 3.1. punkte nurodyta sutartis.
- 1.6. Papildoma apsaugos sutartis – 3.2. punkte nurodyta sutartis.
- 1.7. Planas – Kliento įsigytos apsaugos sąlygos.
- 1.8. Šalys – Klientas ir Bendrovė.
- 1.9. Apsaugos sutartys – Tęstinė ir papildoma apsaugos sutartis.
- 1.10. Besąlyginė išskaita (franšizė) – suma, kurios dydžiu kiekvieno kompensuojamojo įvykio atveju sudarius Papildomos apsaugos sutartį Bendrovė besąlygiškai sumažina mokėtiną garantijos išmoką. Besąlyginės išskaitos dydis nurodamas apsaugos sutartyje.

2. APSAUGOS OBJEKTAS

- 2.1. Iš prekės pardavėjo įsigyta prekė skirta kliento buitiniams, kultūriniais, ūkiniams poreikiams, kurie nurodomi sudarytoje sutartyje ir pagal pasirinkto plano ypatumus, tenkinti.

3. APSAUGOS SUTARČIŲ PLANAI IR JŲ TAIKYMAS

- 3.1. Tęstinės apsaugos sutartis:
 - 3.1.1. Remonto – Nemokamas prekės aptarnavimas pasibaigus gamintojo garantijai, nemokamas prekės keitimas jei nėra galimybės prekės suremontuoti.
 - 3.1.2. Keitimo - Nemokamas prekės keitimas į analogišką arba tokių pat parametrų, pasibaigus gamintojo garantijai.
 - 3.1.3. Kompiuterio - Nemokamas prekės aptarnavimas pasibaigus gamintojo garantijai, nemokamas prekės keitimas jei nėra galimybės prekės suremontuoti.
 - 3.1.4. Juridinio asmens - Nemokamas prekės aptarnavimas pasibaigus gamintojo garantijai, nemokamas prekės keitimas jei nėra galimybės prekės suremontuoti.
- 3.2. Papildomos apsaugos sutartis – Nemokamas prekės remontas galiojant prekės gamintojo garantijai, atstatant prekės išvaizdą į buvusią padėtį.

4. KOMPENSUOJAMI ĮVYKIAI

- 4.1. Kompensuojamas bet koks staigus ar netikėtas įvykis, įvykęs apsaugos sutarties galiojimo metu, dėl kurio buvo apgadinta ar sunaikinta prekė, išskyrus 5. skyriuje nurodytus įvykius, taip pat tuos įvykius, kuriems galioja gamintojo apsauga/garantija ar kita tapataus pobūdžio apsauga.
- 4.2. Kompensuojamų įvykių taikymas pagal pasirinktus planus:
 - 4.2.1. Tęstinės apsaugos sutartis:

- 4.2.1.1. Remonto – prekės apgadinimo ar pažeidimo remontas, grąžinant prekės būseną į tokią kuri buvo prieš kompensuojamą įvykį, atitinkantys gamintojo garantiniam gedimui.

- 4.2.1.2. Keitimo – prekės keitimas į tokią pačią ar analogišką prekę, atitinkantys gamintojo garantiniam gedimui. Šiam planui taikomas Remonto sąlygos, tačiau pirmumas teikiamas prekės keitimui.

- 4.2.1.3. Kompiuterio - prekės apgadinimo ar pažeidimo remontas, grąžinant prekės būseną į tokią kuri buvo prieš kompensuojamą įvykį, atitinkantys gamintojo garantiniam gedimui. Šiam planui taikomos Remonto ir Keitimo sąlygos.

- 4.2.1.4. Juridinio asmens - prekės apgadinimo ar pažeidimo remontas, grąžinant prekės būseną į tokią kuri buvo prieš kompensuojamą įvykį, taip pat prekės keitimas į tokią pačią ar analogišką prekę, jei prekės neįmanoma suremontuoti. Šiam planui taikomos Remonto ir Keitimo sąlygos.

- 4.2.2. Papildomos apsaugos sutartis – prekės remontas ar keitimas, atstatant prekės išvaizdą į buvusią padėtį, jei prekė neatitinka prekės gamintojo garantinių apsaugų.

- 4.3. Įvykus kompensuojamam įvykiui Klientas prekę, kurios svoris neviršija 10 kg, pristato į Bendrovės nurodytą servisą arba į parduotuvę iš kurios įsigijo prekę. Suremontavus ar pakeitus prekę, Bendrovė savo lėšomis pristato prekę į prekės įsigijimo vietą.

- 4.4. Iš remonto ar keitimo išlaidų dydžio išskaičiuojama besąlyginė išskaita. Besąlyginė išskaita taikoma papildomos apsaugos sutartims.

5. NEKOMPENSUOJAMI ĮVYKIAI

- 5.1. Įvykus Nekompensuojamam įvykiui Bendrovė atsisako prekę remontuoti, keisti ar kitokiu būdu tiekti apsaugos sutarties paslaugas.

- 5.2. Nekompensuojami vykiai:

- 5.2.1. Dėl Kliento ar susijusio asmens arba trečiųjų asmenų, kuriems buvo perduota prekė bet kokias pagrindais, tyčinių veiksmų ar didelio neatsargumo, tokių kaip veiksmai esant apsvaigus nuo alkoholio, narkotinių ar psichotropinių medžiagų;

- 5.2.2. Prekės natūralus nusidėvėjimas, nudilimas, senėjimas ar korozija, taip pat kasdienis poveikis, kuris neturi įtakos prekės veikimui;

- 5.2.3. Prekės apsaugos galiojimo metu Klientas savanoriškai įsivėlė į pavojingą situaciją;

- 5.2.4. Prekė sugedo dėl netinkamo (aukštesnės ar žemesnės įtampos) elektros srovės pajungimo, prekės nepajungimo prie energijos šaltinio, kaip numatyta instrukcijoje, kitos rūšies elektros elementų (baterijų, akumuliatorių), nei numatyta instrukcijoje, panaudojimo;

- 5.2.5. Prekės laikymo ar eksploatavimo nesilaikant instrukcijoje nurodytų temperatūros ir drėgmės reikalavimų;

- 5.2.6. Gyvūnų, vabzdžių, graužikų ar parazitų sukelti pažeidimai;

- 5.2.7. Aplinkos poveikis (gaisras, tvanas, korozija, smėlis, purvas, audra, kruša, žemės drebėjimas, stiprūs magnetiniai laukai ar poveikiai) **(Papildomos apsaugos sutartims taikoma išimtis)** ;

- 5.2.8. Prekės naudojimo ne pagal paskirtį;

- 5.2.9. Prekės vagystės ar plėšimo atveju;

- 5.2.10. Buvo pateikta klaidinga informacija ar dokumentai, kurie privalėjo būti pateikti siekiant nustatyti įvykio faktą, priežastis ar kitas aplinkybes reikšmingas įvykio ir žalos masto įvertinimui;

- 5.2.11. Sugadinimai ar sunaikinimas įvyko dėl prekės gamintojo ar prekę remontavusių ne su Bendrove susijusių asmenų kaltės;

- 5.2.12. Kliento instaliuotos (ar naudojamos neinstaliavus) programinės įrangos, kuri nėra licencijuota arba nėra gamintojo sertifikuota (pripažinta), ar gamintojo uždrausta instaliavimui (naudojimui), arba nėra suderinama (nėra adaptuota) su preke (ir laikmenomis) susijusios prekės ar jos komponentų funkcionavimo problemos ir padariniai, taip pat dėl gamintojo nurodymų dėl antivirusinės programos diegimo ar atnaujinimo nesilaikymo, kai Kliento veiksmai prieštarauja techninio paso, prekės instrukcijos ar gamintojo nuostatoms, taip pat virusų sukeltos problemos;

- 5.2.13. Kliento dokumento, patvirtinančio prekės pirkimą (prekės pirkimo čekio ar pirkimo išsimokėtinai sutarties), gamintojo suteiktos prekės garantijos dokumento originalo (prekės pirkimo data turi būti aiškiai matoma bei sutapti su sutartyje nurodyta prekės pirkimo data; prekės serijos numeris turi sutapti su garantijoje nurodytu serijos numeriu) ir Bendrovės apsaugos sutarties nepateikimas Bendrovei įvykus kompensuojamam įvykiui;

- 5.2.14. Nesant prekės serijos numerio ar jam neatitinkant prekės pirkimo dokumente nurodyto prekę identifikuojančio numerio;

- 5.2.15. Neįgalios prekės modifikavimas, įdiegimas;

- 5.2.16. Gaminio priedams, dalims bei mazgams, kurių eksploatavimo laikas yra ribotas ir kuriems gamintojas neteikia garantijos: elektros lemputėms, garso bei vaizdo galvutėms, juostoms, maitinimo elementams, akumuliatoriams, krovikliams, nuotolinio valdymo pultams, dėklams, antenoms, kopijavimo aparatų bei spausdintuvų kasetėms, ryškalams, dirželiams, būgnams, buitinės technikos priedams, siurblių žarnoms, šepetiams, filtrams, vamzdžiams ir pan., šaldytuvo plastmasinėms lentynoms, konteneriams, durų rankenoms ir pan.;

APSAUGOS SUTARTIES TAISYKLĖS Nr.421

Galioja nuo 2019 m. Sausio 1 d.

5.2.17. Žala atlygintina pagal kitas apsaugos sutartis ar gamintojo garantiją;

5.2.18. Kitų neoriginalių ar gamintojo nesertifikuotų prekių integruotų elementų ar naudojimo-aptarnavimo komponentų naudojimas (elektros lemputės, filtrai, maitinimo (galvaniniai) elementai, akumuliatoriai, elektros krovikliai, dažai, dirželiai, būgnai, ryškalai, rašalo kasetės; lazerinės kasetės), kai tai turėjo įtaką prekės gedimui ar mechaniniam deformavimui;

5.2.19. Duomenų bazių, failų ar programinės įrangos atkūrimą ir instaliavimą, taip pat išorinių prekių dalių trūkumų, kurie neturi įtakos tinkamam prekės funkcionavimui (pvz., įlenkimai, pakitusi spalva, įbrėžimai, taip pat oksidacija, kurį nedaro turtinės žalos).

5.2.20. Klientui neįvykdžius pareigų pateikti Bendrovei dokumentų patvirtinančių apsaugos sutarties sudarymą, jos apmokėjimą, prekės įsigijimą bei remonto atveju pačios prekės nustatytu laiku.

5.2.21. Prekę buvo apgadinta atliekant prekės remontą, tyrimus arba bandymus.

5.2.22. Prekę buvo naudojama komerciniams tikslams.

6. BENDROVĖS IR KLIENTO TEISĖS IR PAREIGOS

6.1. Bendrovės teisės:

6.1.1. Gauti iš Kliento visą reikiamą informaciją nustatant kompensuojamą įvykį;

6.1.2. Apžiūrėti prekę;

6.1.3. Įstatymų nustatyta tvarka naudoti Kliento duomenis;

6.1.4. Įvykus nekompensuojamam įvykiui atsisakyti remontuoti ar pakeisti prekę;

6.1.5. Kompensavus Klientui už patirtą žalą ir atsiradus aplinkybėmis dėl kurių tretieji asmenys kompensavo Klientui už ją, Bendrovė turi teisę reikalauti, kad atlyginta žala būtų gražinta iš Kliento.

6.1.6. Įvykus kompensuojamam įvykiui dėl trečiųjų asmenų veikimo ar neveikimo, po kurio Bendrovė išmokėjo Klientui patirtą žalą, Bendrovė turi teisę reikalauti iš žalą sukėlusio asmens kompensuoti išmokėtą žalą (subrogacija).

6.2. Bendrovės pareigos:

6.2.1. Gauti informaciją apie kompensuojamo įvykio tyrimo eigą;

6.2.2. Gauti reikiamą informaciją apie apsaugos sutarties vykdymą;

6.3. Kliento teisės:

6.3.1. Gauti visą reikiamą informaciją apie sutarties ir taisyklių vykdymą;

6.3.2. Gauti remonto ar keitimo paslaugas pagal sudarytą sutartį;

6.4. Kliento pareigos:

6.4.1. Įvykus kompensuojamam įvykiui nedelsiant pranešti apie tai Bendrovei raštu (faksu, paštu, elektroniniu paštu, SMS žinute), bet ne vėliau kaip per 2 darbo dienas nuo įvykio;

6.4.2. Įvykus kompensuojamam įvykiui nedelsiant pranešti apie tai kompetentingoms institucijoms (policijai, priešgaisrinei tarnybai ir pan.);

6.4.3. Prekę naudoti tinkamai ir pagal jos paskirtį, laikantis gamintojo instrukcijų, rekomendacijų, užtikrinti tinkamą prekės eksploatavimą;

6.4.4. Bendrovei pareikalavus suteikti visą reikiamą informaciją įvykio tyrimui;

6.4.5. Imtis visų priemonių siekiant išvengti kompensuojamo įvykio;

7. APSAUGOS GALIOJIMAS, VYKDYMAS IR NUTRAUKIMAS

7.1. Apsaugos sutartis sudaroma raštu ir ji įsigalioja sekančią dieną po to kai Klientas apmoka sutartyje numatytą sumą.

7.2. Apsaugos sutartis galioja sutarties nurodytu laikotarpiu tol kol Klientas turi prekės įsigijimo, garantijos dokumentus ir apsaugos sutartis.

7.3. Apsaugos sutarties sąlygos Klientui galioja pagal įsigyto Plano apsaugas.

7.4. Apsaugos sutarties taisyklės ir sąlygos galioja tik tokiu atveju, jei Klientas Bendrovei pateikia prekės pirkimo ir garantijos dokumentus, apsaugos sutartį.

7.5. Apsaugos sutartis netaikoma ir negalioja jai pasibaigus ar ją nutraukus.

7.6. Nutraukimas:

7.6.1. Šalių susitarimu;

7.6.2. Kliento iniciatyva pranešus apie sutarties nutraukimą prieš 10 kalendorinių dienų Bendrovės rekvizituose nurodytais kontaktais raštu;

7.6.3. Pasikeitus prekės savininkui;

7.6.4. Išnykus prekei.

7.7. Klientas turi teisę nutraukti sudarytą apsaugos sutartį per 30 kalendorinių dienų nuo apsaugos sutarties sudarymo dienos. Sumokėta įmoka Klientui gražinama atskaičius administravimo ir vykdymo išlaidas, kurios sudaro apsaugos įmokos dalis, kuri proporcinga likusiam apsaugos galiojimo pabaigai terminui bei atskaičius remonto ar keitimo išlaidas.

7.8. Klientas neturi teisės nutraukti sutarties, jei įvyko kompensuojamasis įvykis iki sutarties nutraukimo.

7.9. Įvykus kompensuojamam įvykiui ir pakeitus prekę, apsaugos sutartis laikoma įvykdyta ir baigta.

7.10. Apsaugos sutarties taisyklės ir sąlygos galioja tik Lietuvos Respublikos teritorijoje.

8. KITOS NUOSTATOS

8.1. Sugedus prekei, gedimas registruojamas Bendrovės telefonu 869411444 SMS žinute, ir elektroniniu paštu info@saugigarantija.lt ar registruotu paštu pateikiant pranešimą dėl kompensuojamojo įvykio, apsaugos sutartį, jos apmokėjimą pagrindžiantį dokumentą, prekės identifikuojančius duomenis, prekės įsigijimo čekį, gamintojo garantiją.

8.2. Visi pranešimai tarp šalių vyksta telefonu arba raštu sutarties nurodytose rekvizituose bet kuriuo pasirinktu būdu, t.y.

SMS žinute, faksu, registruotu paštu ar elektroniniu paštu:

8.2.1. Pranešimas laikomas įteiktu Bendrovei po 4 darbo dienų nuo išsiuntimo;

8.2.2. Pranešimas laikomas įteiktu Klientui po 4 darbo dienų nuo išsiuntimo.

8.3. Ginčai, kylantys dėl apsaugos sutarties, sprendžiami derybų būdu, o nesusitarus, nagrinėjami Lietuvos Respublikos teismuose pagal Bendrovės buveinės vietą (sutartinis teisingumas).

8.4. Šioms taisyklėms ir sutartims sudarytoms su Bendrove taikoma Lietuvos Respublikos teisė.

8.5. Iš apsaugos sutarties kylančios teisės ir pareigos negali būti perleistos kitoms šalims.

8.6. Bendrovė įvykį ar skundą privalo išnagrinėti per 10 darbo dienų nuo pranešimo gavimo dienos.

8.7. Visi skundai, pranešimai, prašymai ar pareiškimai turi būti teikiami registruotu paštu adresu Verkių g 68A-6, Vilnius arba elektroniniu adresu info@saugigarantija.lt.

8.8. Šių taisyklių nuostatos patvirtintos UAB „Saugi garantija“ direktoriaus įsakymu Nr.10.