



VALSTYBINĖS VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS TARNYBOS DIREKTORIUS

ISAKYMAS DĖL DALYVAVIMO PREVENCINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS PROGRAMOJE PASLAUGŲ TEIKIMO ELEKTRONINĖS PREKYBOS VERSLO SUBJEKTAMS TVARKOS APRAŠO PATVIRTINIMO

2017 m. lapkričio 3 d. Nr. 1-149
Vilnius

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2015 m. gruodžio 23 d. nutarimu Nr. 1333 „Dėl valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų patvirtinimo“ patvirtintų Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos nuostatų 9.3. punktu ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. birželio 16 d. nutarimu Nr. 615 „Dėl vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“ patvirtinto vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo 6.3. punktu:

1. Tvirtinu:

1.1. Dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašą (pridedama);

1.2. Nuolatinės dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje darbo grupės (toliau – Darbo grupė) sudėtį:

Neringa Baronienė – direktoriaus pavaduotoja, atliekanti direktoriaus funkcijas (Darbo grupės pirmininkė);

Taurintas Rudys – direktoriaus pavaduotojas (Darbo grupės pirmininkės pavaduotojas);

Gintautas Mišeikis – direktoriaus pavaduotojas;

Marekas Močiulskis – Ekonominių interesų departamento direktorius;

Audronė Kaušylienė – Teisės skyriaus vedėja;

Giedrė Nenartavičiūtė – Vartotojų konsultavimo, asmenų aptarnavimo ir komunikacijos skyriaus vedėja;

Ignas Sidaras – l.e. Ūkio subjektų rizikos vertinimo ir informacinių technologijų skyriaus vedėjo pareigas.

1.3. Preliminarų prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje norinčių dalyvauti verslo subjektų patikrinimą atliekančių ekspertų sąrašą:

Ignė Tebėrienė – Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausioji specialistė;

Ieva Raguckaitė – Nesąžiningos komercinės veiklos ir reklamos skyriaus vyriausioji specialistė;

Karolina Andruškevič – Vartojimo prekių skyriaus vyriausioji specialistė;

Toma Žiurkutė – Vartojimo prekių skyriaus vyriausioji specialistė;

Ugnė Karbočiūtė – Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės skyriaus vedėja;

Aneta Maksimovič – Vartojimo paslaugų saugos ir kokybės skyriaus vyriausioji specialistė;

Dovilė Gailiūtė – Teisės skyriaus vyriausioji specialistė;

Irina Martinkevič – Teisės skyriaus vyriausioji specialistė;

Solveiga Kuzienė – Turizmo ir rekreacinių paslaugų skyriaus vedėja;

Greta Jočienė – Turizmo ir rekreacinių paslaugų skyriaus vyriausioji specialistė;

Jolita Gasiliauskienė – Energetikos, komunalinių ir statybos paslaugų skyriaus vyriausioji specialistė;

Mantas Vaškevičius – Energetikos, komunalinių ir statybos paslaugų skyriaus vyriausiasis specialistas.

2. Skiriu prevencinės vartotojų teisių apsaugos programos koordinatoriumi (toliau - Koordinatorius) Ūkio subjektų rizikos vertinimo ir informacinių technologijų skyriaus vyriausiąją specialistę Šarūnę Petrėytę.

3. Įpareigoju:

3.1. Koordinatorių iki 2017 m. lapkričio 15 d. parengti ir administruoti informaciją, talpinamą Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetinės svetainės www.vvtat.lt. skiltyje „Elektroninės prekybos verslo subjektų dalyvavimas prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje“;

3.2. Ūkio subjektų rizikos vertinimo ir informacinių technologijų skyrių iki 2017 m. lapkričio 15 d. Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos internetinėje svetainėje www.vvtat.lt. patalpinti Koordinatoriaus parengtą informaciją;

3.3. Darbo grupę ir Koordinatorių susipažinti su dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašu ir veikti vadovaujantis šio aprašo nuostatomis.

4. P a v e d u įsakymo vykdymo kontrolę pavaduotojui Gintautui Mišeikiui.

Direktoriaus pavaduotoja,
atliekanti direktoriaus funkcijas



Neringa Baronienė

Vidutinė nuostata
2017-11-03
2017-11-03

Šarūnė Petrėytė
2017-11-03

Gintautas Mišeikis
2017-11-03

Direktoriaus pavaduotojas
Gintautas Mišeikis
2017-11-03

PATVIRTINTA

Valstybinės vartotojų teisių apsaugos

tarnybos direktoriaus

2017 m. lapkričio 3 d. įsakymu Nr. 1-149

DALYVAVIMO PREVENCINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS PROGRAMOJE PASLAUGŲ TEIKIMO ELEKTRONINĖS PREKYBOS VERSLO SUBJEKTAMS TVARKOS APRAŠAS

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašas (toliau – Tvarkos aprašas) nustato dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje (toliau – Prevencinė programa) paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarką, kuria turi vadovautis vartotojų teisių apsaugą užtikrinančios institucijos ir verslo subjektai, norintys dalyvauti Prevencinėje programoje.

2. Prevencinės programos tikslas – skatinti Valstybinės vartotojų teisių apsaugos tarnybos (toliau – Tarnyba) ir verslo subjektų bendradarbiavimą, siekiant užtikrinti aukštą vartotojų teisių apsaugos lygį bei efektyvų vartotojų švietimą.

3. Prevencinę programą sudaro du Tarnybos ir verslo subjektų bendradarbiavimo etapai:

3.1. Dalyvavimas Prevencinėje programoje – verslo subjektas, dalyvaujantis Prevencinėje programoje, savo internetinėje svetainėje patalpina Prevencinės programos logotipą (toliau – Logotipas), nukreipiantį į vartotojų teisių informacinėje sistemoje (toliau – VTIS) pateikiamą aktualią vartotojų teisių apsaugos srities informaciją, teisės aktus ir duomenis apie šį verslo subjektą.

3.2. Dalyvavimas patikimumo vertinime – verslo subjektas, dalyvaujantis Prevencinėje programoje, gali gauti Tarnybos suteikiamą patikimumo ženklą, patvirtinantį, kad verslo subjektas užtikrina aukštus vartotojų teisių apsaugos reikalavimus.

4. Siekiant užtikrinti Tarnybos teikiamų prevencinių paslaugų efektyvumą ir pasiekiamumą vartotojams, verslo subjektai, pateikę prašymus dalyvauti Prevencinėje programoje (toliau – Prašymas), skirstomi į verslo subjektų kategorijas (toliau – kategorijos) pagal vykdomą veiklą, vadovaujantis Europos Komisijos 2010 m. gegužės 12 d. rekomendacija dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo C(2010)3021/F1.

5. Tvarkos apraše naudojamos sąvokos:

5.1. **Patikimumo ženklas** – valstybinės institucijos rekomendacija, indikuojanti, kad verslo subjektas yra patikimas vartotojų teisių apsaugos klausimais ir atitinka nustatytus vartotojų teisių apsaugos kriterijus.

5.2. **Patikimumo ženklinimo programa** – patikimumo ženklo suteikimo Prevencinėje programoje dalyvaujantiems verslo subjektams paslauga.

5.3. **Patikimumo vertinimo koordinatorius** – Tarnybos darbuotojas, atsakingas už patikimumo vertinimo administracines funkcijas ir patikimumo ženklo suteikimą verslo subjektams, taip pat veiklos koordinavimą teikiant šias paslaugas bei prevencinės programos vystymą.

5.4. **Darbo grupė** – iš Tarnybos darbuotojų sudaryta darbo grupė, kurios pagrindinė veiklos funkcija – verslo subjektų, norinčių gauti patikimumo ženklą, vertinimas ir patikra. Darbo grupėje stebėtojo teisėmis taip pat gali būti kviečiami dalyvauti ir kitų vartotojų teisių apsaugos institucijų atstovai.

5.5. **Verslo subjektas** – elektronine prekyba besiverčiančios įmonės, jų junginiai (asociacijos, susivienijimai, konsorciumai ir pan.), įstaigos, organizacijos, ar kiti juridiniai ar fiziniai

asmenys, vykdančys ar galintys vykdyti ūkinę veiklą Lietuvos Respublikoje arba kurių veiksmai daro įtaką ar ketinimai, jeigu būtų įgyvendinti, galėtų daryti įtaką ūkinei veiklai Lietuvos Respublikoje.

5.6. **Verslo subjekto kategorija** – Tarnybos priskirta verslo subjekto vykdomos veiklos kategorija pagal verslo subjekto parduodamų prekių ir (ar) paslaugų rūšį bei pardavimo būdą.

5.7. **Verslo subjekto valdytojas** – verslo subjekto savininkas, savininkų grupė arba verslo subjekto vadovas, veikiantis pagal bendrovės įstatus.

5.8. **Verslo subjekto valdytojo įgaliojimas** – fizinis asmuo, veikiantis pagal verslo subjekto valdytojo pasirašytą įgaliojimą.

6. Tvarcos aprašas parengtas vadovaujantis Europos Komisijos 2010 m. gegužės 12 d. rekomendacija dėl suderintos vartotojų skundų ir pasiteiravimų klasifikavimo ir pranešimo sistemos metodikos taikymo C(2010)3021/F1 ir Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2016 m. birželio 15 d. nutarimu Nr. 615 „Dėl vartotojų teisių informacinės sistemos naudojimo tvarkos aprašo patvirtinimo“.

II. VERSLO SUBJEKTO, SIEKIANČIO DALYVAUTI PREVENCINĖJE PROGRAMOJE, VYKDOMOS VEIKLOS KATEGORIZAVIMAS

7. Verslo subjekto valdytojas arba jo įgaliojamas asmuo, norėdamas užregistruoti verslo subjektą dalyvauti Tarnybos Prevencinėje programoje, Tarnybai pateikia užpildytą prašymą dėl dalyvavimo Prevencinėje programoje (toliau – Prašymas), kuriame nurodo verslo subjekto vykdomos veiklos pobūdį. Prašymą verslo subjektas gali parsisiųsti iš Tarnybos internetinės svetainės www.vvat.lt.

8. Verslo subjekto priskyrimas atitinkamai kategorijai atliekamas atsižvelgiant į Prašyme pateiktus duomenis ir įvertinus du pagrindinius kriterijus – verslo subjekto naudojamą prekybos būdą ir prekių / paslaugų kategoriją pagal sektorius.

9. Tarnybos patikimumo vertinimo koordinatorius (toliau – Koordinatorius), vadovaudamasis internetinėje svetainėje pateiktais duomenimis, įvertina, ar verslo subjektas teisingai nurodė parduodamų prekių / paslaugų rūšį ir jų pardavimo būdą (veiklos pobūdį).

10. Koordinatorius, nustatęs konkretų verslo subjekto veiklos pobūdį, priskiria verslo subjektą pagal jo vykdomą veiklą atitinkamai kategorijai / kategorijoms.

11. Koordinatorius, nustatęs, kad pateikta ne visa reikalinga informacija ar informacija užpildyta neteisingai, apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas el. paštu informuoja verslo subjektą ir paprašo pakartotinai atsiųsti pakoreguotą / papildytą Prašymą.

12. Laikoma, kad Prašymas užpildytas tinkamai, jeigu pateikti teisingi duomenys apie verslo subjektą ir Prašymas pasirašytas verslo subjekto valdytojo arba jo įgaliojamo asmens parašu.

13. Pateikus tinkamai užpildytą Prašymą, Koordinatorius Prevencinėje programoje dalyvaujančių verslo subjektų duomenų bazėje (toliau – Duomenų bazė) įveda informaciją apie verslo subjektui priskirtą kategoriją / kategorijas.

14. Koordinatorius, įvedęs Duomenų bazėje reikiamą informaciją, nusiunčia verslo subjektui Logotipą su nuoroda, kurią verslo subjekto valdytojas arba jo įgaliojamas asmuo įsikelia į savo internetinę svetainę. Logotipo nuoroda nukreipia vartotoją į Tarnybos internetinės svetainės dalį, kurioje teikiamos Prevencinės paslaugos pagal atitinkamą verslo subjekto kategoriją.

15. Jeigu verslo subjektas plečia ir (ar) keičia savo veiklos kryptį ir pageidauja toliau dalyvauti Prevencinėje programoje, jis ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo įvykusių pasikeitimų, raštu arba el. paštu informuoja Tarnybą ir pateikia užpildytą prašymą dėl dalyvavimo Prevencinėje programoje, išplėtus / pakeitus verslo subjekto veiklos kryptį. Atnaujinęs Duomenų bazės informaciją, Koordinatorius verslo subjekto valdytojui arba jo įgaliojamam asmeniui atsiunčia naują Logotipą bei nuorodą.

16. Jei Logotipas pasidaro neaktyvus ar atsiranda kitos techninės kliūtys, trukdančios verslo subjektui ir toliau dalyvauti Prevencinėje programoje, verslo subjekto valdytojas arba jo įgaliojamas asmuo apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas raštu arba el. paštu informuoja Tarnybą.

Koordinatorius atsiunčia verslo subjekto valdytojui arba jo įgaliotam atstovui naują Logotipą pagal Duomenų bazėje esančią informaciją.

17. Bendravimas tarp Tarnybos ir verslo subjekto valdytojo arba jo įgalioto asmens gali būti vykdomas visais komunikacijos kanalais pagal verslo subjekto nurodytą kontaktinę informaciją.

18. Apie pastebėtus neatitikimus, klaidas ir kitas problemas, susijusias su verslo subjekto priskyrimu kategorijai / kategorijoms, vartotojas ar verslo subjekto atstovas per 5 darbo dienas gali raštu arba el. paštu informuoti Tarnybą, pateikdamas argumentuotą prašymą pakeisti verslo subjekto kategoriją / kategorijas.

19. Koordinatorius, įvertinęs pateiktą prašymą dėl verslo subjekto kategorijos / kategorijų keitimo, gali raštu kreiptis į verslo subjektą, prašydamas patikslinti informaciją apie verslo subjekto parduodamų prekių / paslaugų rūšį ir jų pardavimo būdą (veiklos pobūdį).

20. Jeigu pranešimas yra teisingas, Koordinatorius Duomenų bazėje padaro atitinkamus pakeitimus ir apie tai ne vėliau kaip per 5 darbo dienas raštu arba el. paštu informuoja vartotoją ir verslo subjekto atstovą. Jeigu pranešimas yra klaidingas, vartotojui ar verslo subjekto atstovui pateikiamas argumentuotas paaiškinimas.

III. PATIKIMUMO ŽENKLO SUTEIKIMAS VERSLO SUBJEKTUI

21. Elektronine prekyba užsiimantys verslo subjektai, norintys gauti patikimumo ženklą, privalo Prašyme nurodyti, kad nori dalyvauti patikimumo vertinime.

22. Patikimumo ženklas gali būti suteikiamas tik verslo subjektams, atitinkantiems nustatytus patikimumo vertinimo bendruosius ir specialiuosius kriterijus.

23. Koordinatorius, gavęs verslo subjekto valdytojo arba jo įgalioto asmens pateiktą Prašymą, patikrina, ar verslo subjekto atžvilgiu nėra Tarnybos priimtų sprendimų, kurių pastarasis nevykdo.

24. Jeigu nustatoma, kad verslo subjektas vykdo visus jo atžvilgiu priimtus Tarnybos sprendimus arba jo atžvilgiu nėra priimtų Tarnybos sprendimų, Koordinatorius užregistruoja Prašymą. Verslo subjektui išsiunčiama forma, kurioje nurodomi duomenys ir dokumentai, reikalingi Prašymo nagrinėjimui bei nustatymui, ar verslo subjektas atitinka bendruosius reikalavimus.

25. Verslo subjektui pateikus reikalingus dokumentus – pasirašytą bendrųjų reikalavimų formą ir jungtinę VI „Registų centras“ pažymą, Koordinatorius patikrina VI „Registų centras“ informaciją apie verslo subjektą.

26. Koordinatorius, gavęs reikalingus dokumentus, ne vėliau kaip per 5 darbo dienas atlieka pirminį verslo subjekto vertinimą, kurio metu tikrinamas verslo subjekto atitikimas bendriesiems kriterijams.

27. Laikoma, kad Verslo subjektas atitinka bendruosius patikimumo vertinimo kriterijus, jeigu:

27.1. verslo subjektas vykdo visus jo atžvilgiu priimtus Tarnybos sprendimus arba jo atžvilgiu nėra priimtų Tarnybos sprendimų;

27.2. verslo subjektas nėra patrauktas baudžiamojon atsakomybėn;

27.3. verslo subjektas nėra įsiskolinęs valstybės institucijoms.

28. Jeigu verslo subjektas neatitinka bendrųjų kriterijų – yra įsiskolinęs valstybės institucijoms, patrauktas baudžiamojon atsakomybėn, ar yra nustatoma, kad verslo subjektas nevykdo jo atžvilgiu priimtų Tarnybos sprendimų – Prašymas atmetamas ir verslo subjektas ne vėliau kaip per 5 darbo dienas atlikus pirminį vertinimą raštu arba el. paštu informuojamas apie priimtą sprendimą.

29. Jeigu verslo subjektas atitinka bendruosius kriterijus, pateiktas Prašymas yra priimamas. Apie prašymo priėmimą raštu arba el. paštu informuojamas verslo subjektas, kartu jam pateikiama informacijos apie atitikimą specialiesiems kriterijams pateikimo forma.

30. Verslo subjektas atitikimo specialiesiems kriterijams formoje turi nurodyti šią informaciją:

30.1. Tarnyboje užregistruotų skundų dalis nuo pardavimų per metus iki prašymo pateikimo datos;

30.2. verslo subjekto užregistruotų skundų dalis nuo pardavimų (jei verslo subjektas registruoja jam pateiktus vartotojų skundus) per metus iki prašymo pateikimo datos;

30.3. verslo subjekto internetinėje svetainėje talpinama informacija: kontaktinė informacija (pavadinimas, telefono ryšio, fakso numeriai, elektroninio pašto adresas, kuriais vartotojas gali susisiekti su verslo subjektu), pagalbos vartotojams telefono numeris, informacija apie vartotojų teises, sutarties sąlygas ir garantinį aptarnavimą, informacija apie pagrindines prekių ar paslaugų savybes bei prekių grąžinimą;

30.4. verslo subjekto įregistravimas Valstybinėje duomenų apsaugos inspekcijoje;

30.5. vartotojų prisijungimo ir mokėjimo duomenų apsaugos užtikrinimas;

30.6. vartotojų aptarnavimo arba kokybės valdymo standarto įdiegimas;

30.7. ar per 1 metus iki Prašymo pateikimo dienos nebuvo įsiteisėjusių teismo sprendimų, kuriuose pripažinta, kad verslo subjektas pažeidė vartotojų teises;

30.8. verslo subjekto ankstesnis dalyvavimas prevencinėje programoje.

31. Užpildytą atitikimo specialiesiems kriterijams formą verslo subjektas turi pateikti Koordinatoriui. Kartu su šia forma verslo subjektas turi pateikti ir dokumentus, įrodančius atitikimą specialiesiems kriterijams – verslo subjekto, kaip duomenų valdytojo, registravimo Valstybinėje duomenų apsaugos inspekcijoje išrašą, kitomis priemonėmis vartotojų duomenų saugą užtikrinančių dokumentų kopijas, kokybės vadybos sertifikato kopiją bei pasižadėjimą, kad per 1 metus iki Prašymo pateikimo dienos nebuvo įsiteisėjusių teismo sprendimų, kuriuose pripažinta, kad verslo subjektas pažeidė vartotojų teises.

32. Koordinatorius, gavęs visus reikiamus verslo subjekto dokumentus, suformuoja vertinimo užduotis.

33. Vertinimo užduoties atlikimą Koordinatorius paskiria vertinimo ekspertams. Ekspertais gali būti teisininkai, informacinių technologijų, vartotojų teisių apsaugos ar kitų susijusių sričių specialistai, Tarnybos darbuotojai ar kitų institucijų / įstaigų ekspertai.

34. Koordinatorius, priėmęs sprendimą dėl konkrečių ekspertų, atliksiančių verslo subjekto ar kelių verslo subjektų vertinimus, sudaro pastarųjų ekspertų sąrašą ir teikia Darbo grupei tvirtinti.

35. Darbo grupei patvirtinus Koordinatoriaus sprendimą, paskirtieji ekspertai atlieka vertinimą.

36. Vertinimas susideda iš trijų etapų:

36.1. verslo subjekto pateiktų dokumentų vertinimas (privalomas etapas);

36.2. verslo subjekto internetinės svetainės patikrinimas dėl galimų vartotojų teisių apsaugos pažeidimų (privalomas etapas);

36.3. interviu su verslo subjekto atstovais, kuriame gali dalyvauti ekspertai, Koordinatorius bei Darbo grupės nariai (neprivalomas etapas).

37. Įvertinęs verslo subjekto pateiktą informaciją, ekspertas teikia Koordinatoriui išvadą dėl patikimumo ženklo suteikimo verslo subjektui.

38. Privalomų vertinimo etapų metu nustačius neesminius vartotojų teisių pažeidimo atvejus, Koordinatorius apie tai el. paštu informuoja verslo subjektą bei suteikia 30 dienų terminą šiems pažeidimams pašalinti. Verslo subjektui sutikus pašalinti nustatytus pažeidimus ir praėjus 30 dienų terminui atliekamas pakartotinis vertinimas, kurio metu ekspertai iš naujo vertina tik, ar nustatyti pažeidimai pašalinti. Atlikus vertinimą, ekspertai teikia išvadas Koordinatoriui.

39. Visų ekspertų pateiktas išvadas Koordinatorius teikia Darbo grupei. Darbo grupė įvertina pateiktas išvadas ir priima vieną iš sprendimų – suteikti arba nesuteikti patikimumo ženklą verslo subjektui.

40. Darbo grupei suteikus patikimumo ženklą verslo subjektui, pasirašomas neatlygintinas susitarimas tarp Tarnybos ir verslo subjekto. Susitarimo pasirašymą derina Koordinatorius.

41. Pasirašius susitarimą, Koordinatorius verslo subjektui išsiunčia instrukciją dėl patikimumo ženklo talpinimo verslo subjekto internetinėje svetainėje. Verslo subjektas, vadovaudamasis šia instrukcija, įkelia patikimumo ženklą į savo internetinę svetainę.

42. Draudžiama naudoti patikimumo ženklą verslo subjektams, kuriems Darbo grupės sprendimu jis nebuvo suteiktas ar buvo apribota teisė naudotis šiuo ženklu, taip pat verslo subjektams, neišreiškusiems noro gauti patikimumo ženklą.

43. Draudžiama keisti patikimumo ženklą, jį platinti ar naudoti kitais, su vartotojų teisių apsauga nesusijusiais tikslais.

IV. VERSLO SUBJEKTO, KURIAM SUTEIKTAS PATIKIMUMO ŽENKLAS, MONITORINGAS

44. Verslo subjektas, kuriam suteiktas patikimumo ženklas, turi būti periodiškai ekspertų tikrinamas mažiausiai vieną kartą per metus.

45. Koordinatorius parengia verslo subjektų patikros grafiką ir teikia jį tvirtinti Darbo grupei. Pagal patvirtintą grafiką Koordinatorius suformuoja užduotis, kurias paveda atlikti ekspertams.

46. Ekspertai atlieka verslo subjekto vertinimą pagal žemiau nurodytus kriterijus:

46.1. skundų, pateiktų dėl verslo subjekto veiklos, skaičius;

46.2. Tarnybos sprendimų dėl skundų, kurių verslo subjektas nepatenkino, skaičius;

46.3. Tarnyboje (ar kitose institucijose) užregistruotų skundų dalis nuo pardavimų per metus iki prašymo pateikimo datos;

46.4. verslo subjekto užregistruotų skundų dalis nuo pardavimų (jei verslo subjektas registruoja jam pateiktus vartotojų skundus) per metus iki prašymo pateikimo datos;

46.5. teisminių procesų, pradėtų dėl verslo subjekto veiklos, susijusios su vartotojų teisių pažeidimais, nebuvimas;

46.6. verslo subjekto internetinėje svetainėje teikiama vartotojų teisių apsaugą reglamentuojančių teisės aktų reikalavimus atitinkanti informacija;

46.7. verslo subjekto veiklos pasikeitimai, atsiradę po paskutinio tikrinimo;

46.8. verslo subjekto internetinėje svetainėje pateikiamos informacijos atitikimas vartotojų teises reglamentuojančių teisės aktų reikalavimams.

47. Verslo subjekto atitikimo nustatytiems kriterijams patikrinimo išvadas ekspertai teikia Koordinatoriui, kuris konsoliduotas išvadas tvirtinimui teikia Darbo grupei.

48. Jeigu patikrinimo metu nustatomi verslo subjekto padaryti vartotojų teisių pažeidimai, Darbo grupė verslo subjektui nustato 30 dienų terminą pažeidimams pašalinti.

49. Verslo subjektui per nustatytą terminą nepašalinus vartotojų teisių pažeidimų, Darbo grupė priima sprendimą nebesuteikti patikimumo ženklo ir raštu arba el. paštu informuoja verslo subjektą. Susitarimas su verslo subjektu yra nutraukiamas ir verslo subjektas privalo pašalinti patikimumo ženklą iš savo internetinės svetainės.

50. Verslo subjektas, norintis dar kartą sudaryti Susitarimą ir gauti patikimumo ženklą, gali teikti naują Prašymą Tarnybai praėjus ne mažiau kaip vieneriems metams po to, kai pagal Tvarkos aprašo 49 punktą nutraukiamas Susitarimas.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

51. Tarnyba pasilieka teisę vienašališkai keisti dalyvavimo Prevencinėje programoje sąlygas ir tvarką, sustabdyti ar nutraukti Prevenčinę programą apie tai skelbdama Tarnybos internetinėje svetainėje www.vvtat.lt.

52. Verslo subjektas privalo raštu arba el. paštu informuoti Tarnybą apie bet kokius Prašyme pateiktų duomenų pasikeitimus per 14 dienų po šių duomenų pasikeitimo.

53. Tarnyba, gavusi verslo subjekto informaciją dėl duomenų pasikeitimo, per 14 dienų nuo informacijos gavimo dienos priima sprendimą dėl poreikio iš naujo įvertinti verslo subjekto dalyvavimą Prevencinėje programoje ir / ar Patikimumo ženklo suteikimą verslo subjektui.

54. Prevencinėje programoje dalyvaujantis verslo subjektas prisiima visą atsakomybę už neteisingos informacijos pateikimą Prašyme.

55. Dalyvavimas Prevencinėje programoje gali būti nutrauktas verslo subjekto iniciatyva, pateikus rašytinį prašymą Tarnybai. Tarnyba, gavusi verslo subjekto prašymą, dalyvavimą Prevencinėje programoje nutraukia per 30 dienų nuo prašymo gavimo dienos.

56. Tarnybai nutraukus verslo subjekto dalyvavimą Prevencinėje programoje, verslo subjektas per 7 darbo dienas nuo pranešimo apie dalyvavimo Prevencinėje programoje nutraukimą gavimo dienos privalo pašalinti Logotipą iš savo internetinės svetainės.

Vilniaus apskr. policijos komisariatas
Policijos komisariatas
Policijos komisariatas
Policijos komisariatas
Policijos komisariatas

2017 10 30

Det.
Daiva Petiškytė
2017-11-03

Dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašo priedas Nr. 1

PRAŠYMAS
DĖL DALYVAVIMO PREVENČINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS
PROGRAMOJE

Siekiant užtikrinti elektroninių prevencinių vartotojų teisių apsaugos paslaugų plėtrą ir prieinamumą bei pagerinti vartotojų informuotumą vartotojų teisių apsaugos srityje:

Aš _____, prašau leisti dalyvauti
(verslo subjekto vadovas / vadovo įgaliotas asmuo)

(verslo subjekto pavadinimas)
prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje.

Patvirtinu, jog visa žemiau pateikta informacija yra tiksli ir teisinga:

Verslo subjekto pavadinimas: _____ ;
Kodas, registracijos data : _____ ;
Adresas: _____ ;
Telefonas: _____ ;
El. paštas: _____ ;
Internetinės svetainės adresas: _____ ;
Verslo subjekto vadovo / vadovo įgalioto asmens vardas, pavardė, telefonas, faksas, el. paštas, įgaliojimo data ir Nr. _____ ;

Informuoju, kad susipažinau su dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašu (toliau – Tvarkos aprašas) ir sutinku su Tvarkos aprašo nuostatomis.

Suprantu, kad už pateiktą netikslią ar klaidingą informaciją bei Tvarkos aprašo nuostatų pažeidimus verslo subjekto dalyvavimas prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje gali būti nutrauktas arba sustabdytas.

Įsipareigoju teikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai visą prašomą informaciją, susijusią su verslo subjekto dalyvavimu prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje.

1. Pažymėkite atsakymus į žemiau pateikiamus klausimus.

Kokios rūšies prekes ir / ar paslaugas parduodate (pažymėkite visus tinkamus atsakymus):

Vartojimo prekes (maistą (vaisius ir daržoves; mėsą; duoną ir grūdus; sveiką maistą ir maistines medžiagas; kita; nealkoholinius gėrimus; alkoholinius gėrimus; tabaką; drabužius (įskaitant pagal individualų užsakymą pagamintas prekes) ir avalynę; namų priežiūros ir renovavimo priemonės; interjero reikmenis; buitinius namų ūkio prietaisus (įskaitant dulkių siurblius ir mikrobangų krosneles); smulkius buitinius namų ūkio prietaisus (įskaitant kavos aparatus ir maisto perdirbimo prietaisus); elektronines prekes, informacijos ir ryšių technologijų prekes; laisvalaikio prekes; naujus automobilius; naudotus automobilius; kitas asmenines transporto priemones, transporto priemonių ir kitų asmeninių transporto priemonių atsargines dalis ir priedus, degalus tepalus; knygas, žurnalus, laikraščius, raštinės reikmenis (išskyrus pašto pristatymo paslaugas); gyvūnus, augintinius ir susijusias prekes; elektrinius asmens priežiūros prietaisus; kosmetiką ir tualetinius asmens priežiūros reikmenis; juvelyrinius dirbinius ir sidarbro dirbinius, laikrodžius ir asekuarus; kūdikių ir vaikų priežiūros reikmenis; valymo ir priežiūros priemonės, valymo reikmenis ir trumpalaikio naudojimo namų ūkio reikmenis);

Bendrąsias vartotojams skirtas paslaugas (nekilnojamojo turto operacijų paslaugas; naujo būsto statybas; būsto priežiūros ir renovavimo paslaugas; iškraustymo ir saugojimo paslaugas; namų valymo paslaugas; asmens priežiūros paslaugas; drabužių ir avalynės valymo paslaugas, taisymo ir nuomos paslaugas; pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugas; transporto priemonių techninės apžiūros ir remonto paslaugas; teisinės ir apskaitos paslaugas; laidojimo paslaugas; vaikų priežiūros paslaugas; su gyvūnais / augintiniais susijusias paslaugas);

Finansines paslaugas (mokėjimo sąskaitos ir mokėjimo paslaugas; paskolas (išskyrus hipotekos paskolas ir būsto paskolas); hipotekos paskolas ir būsto paskolas, taupymo paslaugas; kitas finansines paslaugas; investicijas, pensijas ir vertybinius popierius; ne gyvybės draudimos paslaugas (būstą ir nekilnojamąjį turtą; keliones; sveikata, nelaimingi atsitikimai ir kt.); gyvybės draudimą);

Pašto paslaugas ir elektroninius ryšius (pašto ir pasiuntinių paslaugas; fiksotojo ryšio telefonijos paslaugas; mobiliojo ryšio telefonijos paslaugas; interneto paslaugas; televizijos paslaugas; kitas ryšių paslaugas);

Transporto paslaugas (tramvajus, autobusus, metro ir kitą požeminį transportą; geležinkelius; oro transporto bendroves; taksį; jūrų, upių ir kitą vandens transportą; transporto infrastruktūros paslaugas; nuomos paslaugas);

Laisvalaikio paslaugas (viešbučių ir kitas apgyvendinimo paslaugas atostogų metu; turizmo paslaugų paketus; kelionių agentūrų paslaugas; pakaitinį naudojimąsi bendra nuosavybe ir panašias paslaugas; restoranų ir barų teikiamas paslaugas; su sportu ir pomėgiais susijusias paslaugas; kultūros ir pramogų paslaugas; lošimo ir loterijos paslaugas; kitas laisvalaikio paslaugas);

Energiją ir vandenį (vandens, elektros, dujų energiją; kitus energijos šaltinius);

Sveikatos paslaugas (receptinius vaistus; nereceptinius vaistus; medicininius prietaisus ir kitas ligonių naudojamas fizinės pagalbos priemones; sveikatos priežiūros paslaugas; seniems žmonėms skirtas globos namų ir priežiūros namuose paslaugas);

Švietimo paslaugas (mokyklų, kalbų, vairavimo ir kitus privačius kursus);

Kitas prekes ir / ar paslaugas (nurodykite):

2. Pažymėkite, ar sutinkate dalyvauti verslo subjekto patikimumo vertinimo procese, kurio metu suteikiamas patikimumo ženklas:

- Sutinku
Nesutinku

(Verslo subjekto vadovo /
vadovo įgalioto asmens parašas)

(Verslo subjekto vadovo / vadovo
įgalioto asmens vardas, pavardė)

Dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašo priedas Nr. 2

PRAŠYMAS

DĖL DALYVAVIMO PREVENČINĖJE VARTOTOJŲ TEISIŲ APSAUGOS PROGRAMOJE IŠPLĖTUS / PAKEITUS VERSLO SUBJEKTO VEIKLOS KRYPTĮ

Siekiant užtikrinti elektroninių prevencinių vartotojų teisių apsaugos paslaugų plėtrą ir prieinamumą bei pagerinti vartotojų informatumą vartotojų teisių apsaugos srytyje:

Aš _____, prašau toliau leisti
(verslo subjekto vadovas / vadovo įgaliotas asmuo)

(verslo subjekto pavadinimas)

dalyvauti prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje, pasikeitus žemiau nurodytoms aplinkybėms:

_____.

Patvirtinu, jog visa žemiau pateikta informacija yra tiksli ir teisinga:

Verslo subjekto pavadinimas: _____ ;
Kodas, registracijos data : _____ ;
Adresas: _____ ;
Telefonas: _____ ;
El. paštas: _____ ;
Internetinės svetainės adresas: _____ ;
Verslo subjekto vadovo / vadovo įgalioto asmens vardas, pavardė, telefonas, faksas, el. paštas, įgaliojimo data ir Nr. _____ ;

Informuoju, kad susipažinau su dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašu (toliau – Tvarkos aprašas) ir sutinku su Tvarkos aprašo nuostatomis.

Suprantu, kad už pateiktą netikslią ar klaidingą informaciją bei Tvarkos aprašo nuostatų pažeidimus verslo subjekto dalyvavimas prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje gali būti nutrauktas arba sustabdytas.

Įsipareigoju teikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai visą prašomą informaciją, susijusią su verslo subjekto dalyvavimu prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje.

1. Pažymėkite atsakymus į žemiau pateikiamus klausimus.

Kokios rūšies prekes ir / ar paslaugas parduodate (pažymėkite visus tinkamus atsakymus):

Vartojimo prekes (maistą (vaisius ir daržoves; mėsą; duoną ir grūdus; sveiką maistą ir maistines medžiagas; kita; nealkoholinius gėrimus; alkoholinius gėrimus; tabaką; drabužius (įskaitant pagal individualų užsakymą pagamintas prekes) ir avalynę; namų priežiūros ir renovavimo priemonės; interjero reikmenis; buitinius namų ūkio prietaisus (įskaitant dulkių siurblius ir mikrobangų krosneles); smulkius buitinius namų ūkio prietaisus (įskaitant kavos aparatus ir maisto perdirbimo prietaisus); elektronines prekes, informacijos ir ryšių technologijų prekes; laisvalaikio prekes; naujus automobilius; naudotus automobilius; kitas asmenines transporto priemones, transporto priemonių ir kitų asmeninių transporto priemonių atsargines dalis ir priedus, degalus tepalus; knygas, žurnalus, laikraščius, raštinės reikmenis (išskyrus pašto pristatymo paslaugas); gyvūnus, augintinius ir susijusias prekes; elektrinius asmens priežiūros prietaisus; kosmetiką ir tualetinius asmens priežiūros reikmenis; juvelyrinius dirbinius ir sidarbro dirbinius, laikrodžius ir asekuarus; kūdikių ir vaikų priežiūros reikmenis; valymo ir priežiūros priemonės, valymo reikmenis ir trumpalaikio naudojimo namų ūkio reikmenis);

Bendrąsias vartotojams skirtas paslaugas (nekilnojamojo turto operacijų paslaugas; naujo būsto statybas; būsto priežiūros ir renovavimo paslaugas; iškraustymo ir saugojimo paslaugas; namų valymo paslaugas; asmens priežiūros paslaugas; drabužių ir avalynės valymo paslaugas, taisymo ir nuomos paslaugas; pagalbos, tyrimų ir tarpininkavimo paslaugas; transporto priemonių techninės apžiūros ir remonto paslaugas; teisinės ir apskaitos paslaugas; laidojimo paslaugas; vaikų priežiūros paslaugas; su gyvūnais / augintiniais susijusias paslaugas);

Finansines paslaugas (mokėjimo sąskaitos ir mokėjimo paslaugas; paskolas (išskyrus hipotekos paskolas ir būsto paskolas); hipotekos paskolas ir būsto paskolas, taupymo paslaugas; kitas finansines paslaugas; investicijas, pensijas ir vertybinius popierius; ne gyvybės draudimos paslaugas (būstą ir nekilnojamąjį turtą; keliones; sveikata, nelaimingi atsitikimai ir kt.); gyvybės draudimą);

Pašto paslaugas ir elektroninius ryšius (pašto ir pasiuntinių paslaugas; fiksuotojo ryšio telefonijos paslaugas; mobiliojo ryšio telefonijos paslaugas; interneto paslaugas; televizijos paslaugas; kitas ryšių paslaugas);

Transporto paslaugas (tramvajus, autobusus, metro ir kitą požeminį transportą; geležinkelius; oro transporto bendroves; taksi; jūrų, upių ir kitą vandens transportą; transporto infrastruktūros paslaugas; nuomos paslaugas);

Laisvalaikio paslaugas (viešbučių ir kitas apgyvendinimo paslaugas atostogų metu; turizmo paslaugų paketus; kelionių agentūrų paslaugas; pakaitinį naudojimąsi bendra nuosavybe ir panašias paslaugas; restoranų ir barų teikiamas paslaugas; su sportu ir pomėgiais susijusias paslaugas; kultūros ir pramogų paslaugas; lošimo ir loterijos paslaugas; kitas laisvalaikio paslaugas);

Energiją ir vandenį (vandens, elektros, dujų energiją; kitus energijos šaltinius);

Sveikatos paslaugas (receptinius vaistus; nereceptinius vaistus; medicininius prietaisus ir kitas ligonių naudojamas fizinės pagalbos priemones; sveikatos priežiūros paslaugas; seniems žmonėms skirtas globos namų ir priežiūros namuose paslaugas);

Švietimo paslaugas (mokyklų, kalbų, vairavimo ir kitus privačius kursus);

Kitas prekes ir / ar paslaugas (nurodykite):

2. Pažymėkite, ar sutinkate dalyvauti verslo subjekto patikimumo vertinimo procese, kurio metu suteikiamas patikimumo ženklas:

- Sutinku
Nesutinku

(Verslo subjekto vadovo /
vadovo įgalioto asmens parašas)

(Verslo subjekto vadovo / vadovo
įgalioto asmens vardas, pavardė)

**Verslo subjekto, siekiančio gauti patikimumo ženklą, informacijos apie atitikimą
specialiesiems kriterijams pateikimo forma**

Aš, _____, teikiu
(verslo subjekto vadovas / vadovo įgaliotas asmuo)
informacijos apie _____ atitikimą specialiesiems
(verslo subjekto pavadinimas)
kriterijams pateikimo formą ir **patvirtinu**, kad visa žemiau pateikta informacija yra teisinga:

1. Tarnyboje užregistruotų skundų dalis nuo pardavimų per metus iki prašymo pateikimo
datos _____;

2. Verslo subjekto užregistruotų skundų dalis nuo pardavimų (jei verslo subjektas
registruoja jam pateiktus vartotojų skundus) per metus iki prašymo pateikimo datos _____;

3. Verslo subjekto internetinėje svetainėje talpinama informacija – pateikite internetinės
svetainės nuorodas:

- 3.1. kontaktinė informacija _____;
- 3.2. pagalbos vartotojams telefono numeris _____;
- 3.3. informacija apie vartotojų teises, sutarties sąlygas _____;
- 3.4. informacija apie garantinį aptarnavimą _____;
- 3.5. informacija apie prekių grąžinimą _____;

4. Verslo subjekto įregistravimas Valstybinėje duomenų apsaugos inspekcijoje _____;

5. Vartotojų prisijungimo ir mokėjimo duomenų apsaugos užtikrinimas _____;

6. Vartotojų aptarnavimo arba kokybės valdymo standarto įdiegimas _____;

7. Per 1 metus iki prašymo pateikimo dienos nebuvo įsiteisėjusių teismo sprendimų,
kuriuose pripažinta, kad verslo subjektas pažeidė vartotojų teises _____;

8. Verslo subjekto ankstesnis dalyvavimas prevencinėje vartotojų teisių apsaugos
programoje _____

_____.

Pridedu dokumentus, patvirtinančius verslo subjekto atitikimą specialiesiems kriterijams:

1. verslo subjekto, kaip duomenų valdytojo, registravimo Valstybinėje duomenų apsaugos inspekcijoje išrašas;
2. kitomis priemonėmis vartotojų duomenų saugą užtikrinančių dokumentų kopijos;
3. kokybės vadybos sertifikato kopija (jeigu turite).

Suprantu, kad už pateiktą netikslią ar klaidingą informaciją Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba turi teisę panaikinti patikimumo ženklą suteikimą verslo subjektui.

Įsipareigoju teikti Valstybinei vartotojų teisių apsaugos tarnybai visą prašomą informaciją, susijusią su verslo subjekto dalyvavimu prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje.

(Verslo subjekto vadovo /
vadovo įgalioto asmens parašas)

(Verslo subjekto vadovo / vadovo
įgalioto asmens vardas, pavardė)

Dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašo priedas Nr. 4

SUSITARIMAS DĖL PATIKIMUMO ŽENKLO SUTEIKIMO VERSLO SUBJEKTUI

(data ir numeris)

(vieta)

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba, kodas 188770044, adresas Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, atstovaujama direktoriaus _____,

(vardas, pavardė)

(toliau Tarnyba) ir

(verslo subjekto pavadinimas, kodas, adresas)

atstovaujamas _____, toliau kartu vadinamos Šalimis,

(verslo subjekto vadovas / vadovo įgaliotas asmuo)

o kiekviena atskirai – Šalimi, vadovaudamosi dalyvavimo prevencinėje vartotojų teisių apsaugos programoje paslaugų teikimo elektroninės prekybos verslo subjektams tvarkos aprašu (toliau – Tvarkos aprašas) sudaro susitarimą dėl patikimumo ženklo suteikimo

(toliau – Susitarimas).

(verslo subjekto pavadinimas)

I. SUSITARIMO OBJEKTAS

1. Susitarimo objektas – Tarnybos suteikiamo patikimumo ženklo, patvirtinančio, kad verslo subjektas užtikrina aukštus vartotojų teisių apsaugos reikalavimus, suteikimas

(verslo subjekto pavadinimas)

II. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

2. Verslo subjekto teisės ir pareigos:

2.1. Verslo subjektas, vadovaudamasis Tarnybos suteikta instrukcija, privalo įkelti patikimumo ženklą į savo internetinę svetainę;

2.2. Verslo subjektas privalo raštu arba el. paštu informuoti Tarnybą apie bet kokius pateiktų duomenų pasikeitimus per 5 dienas po šių duomenų pasikeitimo;

2.3. Verslo subjektas prisiima visą atsakomybę dėl pateiktų duomenų tikslumo ir tikrumo;

2.4. Verslo subjektas sutinka būti periodiškai tikrinamas dėl atitikimo Tvarkos apraše nustatytiems monitoringo kriterijams mažiausiai vieną kartą per metus;

2.5. Verslo subjektas turi teisę atsisakyti Tarnybos suteikto patikimumo ženklo;

2.6. Verslo subjektui atsisakius patikimumo ženklo arba Tarnybai priėmus sprendimą toliau nebesuteikti patikimumo ženklo, verslo subjektas turi pašalinti patikimumo ženklą iš savo internetinės svetainės;

2.7. Verslo subjektas, norintis dar kartą sudaryti Susitarimą ir gauti patikimumo ženklą, gali teikti naują prašymą Tarnybai praėjus ne mažiau kaip vieneriems metams po to, kai pagal Tvarkos aprašo 55 punktą nutraukiamas Susitarimas;

3. Tarnybos teisės ir pareigos:
 - 3.1. Tarnyba turi teisę periodiškai tikrinti verslo subjektą mažiausiai vieną kartą per metus;
 - 3.2. Tarnyba, verslo subjekto patikrinimo metu nustatčiusi vartotojų teisių pažeidimus, nustato 30 dienų terminą pažeidimams pašalinti;
 - 3.3. Tarnyba turi teisę nebesuteikti patikimumo ženklo verslo subjektui ir nutraukti Susitarimą, verslo subjektui per nustatytą terminą nepašalinus vartotojų teisių pažeidimų;
4. Šalys įsipareigoja keistis informacija, reikalinga Susitarimui vykdyti.

III. SUSITARIMO GALIOJIMAS, PAKEITIMAS IR NUTRAUKIMAS

5. Susitarimas įsigalioja nuo jo pasirašymo dienos. Jeigu Susitarimas Šalių pasirašomas ne tą pačią dieną, laikoma, kad susitarimas įsigalioja tą dieną, kai jį pasirašo antroji šalis.
6. Susitarimas gali būti keičiamas ir (ar) papildomas tik rašytiniu abiejų Šalių susitarimu.
7. Susitarimas pasibaigia jį nutraukus Tvarkos apraše nurodytais atvejais.

IV. NENUGALIMOS JĖGOS APLINKYBĖS

8. Šalys neatsako už visišką ar dalinį savo įsipareigojimų pagal Susitarimą nevykdymą, jei tai įvyksta dėl nenugalimos jėgos aplinkybių (force majeure), kurios suprantamos taip, kaip nustatyta Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse.
9. Susitarimo Šalis, kuri dėl nenugalimos jėgos aplinkybių negali įvykdyti Susitarimo, privalo nė vėliau kaip per 10 dienų nuo tokių aplinkybių atsiradimo apie tai informuoti kitą Susitarimo Šalį. Pavėluotas ar netinkamas kitos Šalies informavimas ar informacijos nepateikimas atima iš jos teisę remtis nenugalimos jėgos aplinkybėmis kaip pagrindu, atleidžiančiu nuo atsakomybės dėl ne laiku ar netinkamo Susitarimo vykdymo ar nevykdymo.

V. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

10. Susitarime vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip nurodyta Tvarkos apraše.
11. Vienos Šalies kitai Šaliai teikiama informacija, pranešimai, įspėjimai, susiję su šio Susitarimo vykdymu, turi būti pateikiami kitai Šaliai raštu.
12. Visi su šiuo Susitarimu susiję ginčai sprendžiami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
13. Susitarimas sudarytas dviem egzemplioriais, po vieną kiekvienai Susitarimo šaliai.
14. Šalių parašai ir rekvizitai:

Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba	Verslo subjekto pavadinimas
Kodas 188770044	Kodas
Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius	Adresas
a. s. LT 597044060001527853	Sąskaitos Nr.
AB SEB bankas	Banko pavadinimas
Banko kodas 70440	Banko kodas
Tel. (8 5) 262 6751	Tel.
Faks. (8 5) 279 1466	Faks.
(Pareigos, vardas, pavardė)	(Pasirašančiojo pareigos, vardas, pavardė)
(Pasirašymo data)	(Pasirašymo data)