

Lietošanas noteikumi

INTERNETA APTIEKAS BENU.LV LIETOŠANAS NOTEIKUMI

1. Noteikumos izmantotie termini un to skaidrojumi:

- 1.1. **Noteikumi** – šie pirkuma noteikumi un to papildinājumi, grozījumi, kas publicēti Interneta aptiekas Tīmekļa vietnē.
- 1.2. **Pārdevējs** – BENU Aptieka Latvija, reģistrācijas numurs 40003252167, juridiskā adrese Noliktavu iela 5, Dreiliņi, Stopiņu pagasts, Ropažu novads, LV-2130, tālrunis 67067920, e-pasta adrese info@benu.lv .
- 1.3. **Tīmekļa vietne** - virtuāla tīmekļa vietne, kura ir atrodama pēc adreses www.benu.lv un kurā Pircējs var veikt Preču pasūtījumus un veikt maksājumus tiešsaistes režīmā.
- 1.4. **Interneta aptieka** – Pārdevēja struktūrvienība „BENU -48”, licences numurs A00010, kuras farmaceitiskās darbības vietas adrese ir: Stirnu iela 39 k-1, Rīga, LV-1084, tālrunis Interneta aptiekā: (+371) 25 621 621, e-pasts: eaptieka@benu.lv , un kura īsteno Interneta aptiekas darbību, sniedz farmaceitiskās konsultācijas Pircējiem, pamatojoties uz tās speciālajā atļaujā (licencē) vispārēja tipa aptiekas atvēršanai (darbībai) reģistrēto speciālās darbības veidu – „bezrecepšu zāļu izplatīšanu ar tīmekļa vietnes starpniecību”.
- 1.5. **Pircējs** – rīcībspējīga fiziska persona, kura Tīmekļa vietnē veic Pasūtījumu un samaksu par pasūtītajām Precēm.
- 1.6. **Aptieka**– jebkura Pārdevēja aptieka, kur Pircējs var saņemt pasūtītās Preces, ja ir izvēlējis saņemt Pasūtījumā norādītās Preces Aptiekā (bezmaksas Preču piegāde).
- 1.7. **Preces** – jebkuras preces, kuras Interneta Aptiekas Tīmekļa vietnē ir izvietotas Pircējam redzamā veidā un kuras Pircējs var pasūtīt un iegādāties, tai skaitā Latvijas Republikas zāļu reģistrā reģistrētas bezrecepšu zāles, Latvijas Republikas Pārtikas un veterinārā dienestā reģistrēti uztura bagātinātāji, veselības uzlabošanas līdzekļi, vitamīni, tējas, sejas un ķermeņa kopšanas produkti, kosmētika un citas medicīnas preces, kuru iegādei nav nepieciešama ārsta izrakstīta recepte.
- 1.8. **Bezrecepšu zāles**– Latvijas Republikas Zāļu reģistrā reģistrētas bezrecepšu zāles, kuras Pircējs var iegādāties bez ārsta izrakstītas receptes. Bezrecepšu zāļu lietošanā Pircējam jāņem vērā šāds nosacījums: „Zāļu nepamatota lietošana ir kaitīga veselībai! Uzmanīgi izlasiet lietošanas instrukciju vai atbilstošu informāciju uz iepakojuma! Konsultējieties ar ārstu vai farmaceitu par zāļu lietošanu.”.
- 1.9. **Uztura bagātinātāji** – Latvijas Republikā reģistrēti uztura bagātinātāji, kuru lietošanā Pircējam jāņem vērā šāds nosacījums: „Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu!”.
- 1.10. **Preces cena**– cena, kāda Pasūtījuma noformēšanas brīdī ir norādīta pie katras Preces vizuālā attēlojuma un Preces apraksta, un par kādu Pircējs ir tiesīgs iegādāties konkrēto

Preci. Preces cenā nav iekļauta maksa par Preces piegādi vai maksa par Pircēja izdevumiem, kas tam rodas, pašam veicot Preces atgriešanu.

- 1.11. **Pasūtījums** – Tīmekļa vietnē Pircēja tiešsaistē veikts Pasūtījums, kurā Pircējs norāda Preces, kuras tas ir izvēlējis iegādāties, kā arī norāda savu izvēlēto Preču piegādes veidu un Preču saņemšanas vietu. Pasūtījums skaitās pilnībā pabeigts, kad Pircējs ir veicis samaksu par Pasūtījumā norādītajām Precēm.
- 1.12. **Iepirkumu grozs** – virtuāls preču grozs, kurā Pircējs var iekļaut izvēlētās Preces vai dzēst tās līdz maksājuma par Precēm uzsākšanai. Iepirkumu grozā iekļauto Preču pieejamība netiek garantēta līdz brīdim, kad Pasūtījums ir sakomplektēts.
- 1.13. **Reģistrēts lietotājs** – Tīmekļa vietnes tiešsaistes režīmā reģistrējies Pircējs, kurš ir aizpildījis standartizētā anketā pieprasītās ziņas par sevi, lai Interneta aptieka šo Pircēju varētu identificēt un piedāvāt viņam dažādus papildu Lojalitātes programmas un citus Interneta aptiekas labumus un priekšrocības, turpmāk iepērkoties Interneta aptiekā.
- 1.14. **Lojalitātes programmas klients** – Reģistrēts lietotājs, kas ir pievienojies BENU lojalitātes programmai tiešsaistē vai klātienē aptiekā, ir derīgas Lojalitātes kartes turētājs un var izmantot Lojalitātes kartes sniegtās priekšrocības.
- 1.15. **Lojalitātes programma** – BENU lojalitātes programma, kuras noteikumus var atrast šeit: Benu lojalitātes programmas noteikumi.
- 1.16. **Lojalitātes punkti** – BENU lojalitātes programmas punkti, kas tiek uzkrāti un izmantoti saskaņā ar Lojalitātes programmas noteikumiem.
- 1.17. **Pasūtījuma pieņemšana** – sistēmas automātisks paziņojums, ka Pircēja Pasūtījums ir pieņemts un sāka Pasūtījuma komplektēšana, un kas tiek nosūtīts automātiski Pircējam uz e-pastu pēc Iepirkuma grozā ievietoto Preču apmaksas.
- 1.18. **Distances līgums** – saskaņā ar Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma noteikumiem starp Pircēju un Pārdevēju attālināti Tīmekļa vietnes tiešsaistes režīmā noslēgts līgums, ar kuru Pircējs ir izteicis skaidru un nepārprotamu vēlēšanos iegādāties Pasūtījumā norādītās Preces, bet Pārdevējs apņemas Pircējam piegādāt Pasūtījumā norādītās Preces.
- 1.19. **Atteikuma tiesības** – Pircēja (fiziskas personas, kas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma izpratnē ir patērētājs) tiesības vienpusēji atkāpties no līguma 14 dienu laikā.

2. Vispārīgi noteikumi

- 2.1. Šie noteikumi nosaka Interneta aptiekas Tīmekļa vietnes www.benu.lv lietošanas nosacījumus un kārtību, kādā Pircējs var iegādāties Preces un izmantot citus Interneta aptiekas sniegtos pakalpojumus, kā arī nosaka tiesiskās attiecības starp Pircēju un Pārdevēju.
- 2.2. Noteikumi ir izstrādāti un tiesiskās attiecības starp Pārdevēju un Pircēju tiek regulētas saskaņā ar spēkā esošajiem Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem.
- 2.3. Pārdevējam ir tiesības jebkurā brīdī mainīt šos Noteikumus. Ar Noteikumu grozījumiem un papildinājumiem ir iespējams iepazīties Tīmekļa vietnē. Noteikumu grozījumi vai

papildinājumi stājas spēkā dienā, kad tie ir publicēti Tīmekļa vietnē, izņemot, ja Noteikumi nosaka citādi.

- 2.4. Ja Pasūtījums ir nosūtīts pirms Noteikumu izmaiņu spēkā stāšanās, Pircējam tiek piemērota tā Noteikumu redakcija, kas bija spēkā brīdī, kad Pircējs veica Pasūtījumu, izņemot, ja Noteikumi nosaka citādi.
- 2.5. Ja Pircējs nav iepazinies un/vai daļēji vai pilnīgi nepiekrīt Noteikumiem vai Privātuma politikai, Pircējam nebūs iespējams veikt Preču pasūtījumu Tīmekļa vietnē. Kad Pircējs veic Pasūtījumu, ir uzskatāms, ka Pircējs ir iepazinies ar Noteikumiem un piekrīt tiem, kā arī ir informēts par Pircēja personas datu apstrādi, saskaņā ar Tīmekļa vietnē pieejamo Privātuma politiku.
- 2.6. Fiziskas un juridiskas personas var iegādāties Preces Interneta aptiekas Tīmekļa vietnē tikai kā galalietotāji. Juridiskām personām, kas nodarbojas ar zāļu vairumtirdzniecību, pārvalda aptieku vai sniedz personīgās veselības aprūpes pakalpojumus ar atbilstošu licenci, nav tiesību pirkt Preces uzņēmējdarbības vajadzībām. Administratoram ir tiesības atteikties pieņemt un/vai izpildīt Pircēja Pasūtījumu (-us), ja Pircējs pasūta neparasti lielus Preču daudzumus vienā Pasūtījumā vai vairākos Pasūtījumos, kas iesniegti salīdzinoši īsā laikā.
- 2.7. Interneta aptiekas Tīmekļa vietnē netiek pārdotas recepšu zāles.

3. Reģistrācija un autorizācija

- 3.1. Pircējs Preces var pasūtīt gan bez reģistrēšanās, gan kā Reģistrēts lietotājs, tādējādi kļūstot par Lojalitātes programmas klientu. Jebkurā gadījumā Pircējs var veikt pasūtījumu tikai pēc tam, kad ir norādīti dati, kas nepieciešami pasūtījuma izpildei: Pircēja vārds, uzvārds, e-pasta adrese, telefona numurs, piegādes adrese.
- 3.2. Reģistrējoties Tīmekļa vietnē, Pircējs kļūst par Lojalitātes programmas klientu un var izmantot visas Lojalitātes programmas priekšrocības. Ar priekšrocību aprakstu var iepazīties BENU lojalitātes programmas noteikumos. Ja Pircējs pirms reģistrēšanās Tīmekļa vietnē jau bija Lojalitātes programmas klients, viņa izveidotais konts Tīmekļa vietnē tiek automātiski piesaistīts viņa kontam Lojalitātes programmā, lai viņš var ērti sekot līdzi Lojalitātes programmas priekšrocībām, tajā skaitā, uzkrātajiem punktiem.
- 3.3. Lai reģistrētos Tīmekļa vietnē, Pircējam ir jānorāda pieprasītā informācija, uz kuras pamata tiek izveidots Pircēja konts, kas piesaistīts Pircēja norādītajai e-pasta adresei. Pieslēdzoties savam kontam e-veikalā, Pircējam būs jāizmanto sākotnējās reģistrācijas laikā izmantotā e-pasta adrese un viņa izveidotā parole.
- 3.4. Pircējam tiek piedāvātas trīs autorizācijas iespējas:
 - 3.4.1. Izmantojot savu esošo kontu Lojalitātes programmas kontu;
 - 3.4.2. Pievienojoties ar savu esošo Facebook kontu;
 - 3.4.3. Pievienojoties ar savu esošo Gmail kontu;
- 3.5. Autorizējoties ar Facebook vai Gmail kontu, Pircējam tiek izveidots konts un tas kļūst par Lojalitātes programmas klientu vai, ja Pircējs pirms reģistrēšanās Tīmekļa vietnē jau bija

Lojalitātes programmas klients, viņa izveidotais konts Tīmekļa vietnē tiek automātiski piesaistīts viņa kontam Lojalitātes programmā.

3.6. Pircējam ir tiesības mainīt, papildināt vai pieprasīt atcelt reģistrāciju. Pēc reģistrācijas atcelšanas Pircējs var pasūtīt Preces, tikai izmantojot pirkumu bez reģistrācijas funkcijas.

3.7. Pircējs ir atbildīgs par sniegto datu pareizību. Reģistrējoties Tīmekļa vietnē vai veicot Pasūtījumu, Pircējs apstiprina, ka:

3.7.1. ir tiesīgs veikt Pasūtījumus Tīmekļa vietnē;

3.7.2. atbild par sniegto datu pareizību. Pircējs atbild par nepareizu datu par sevi vai trešajām personām sniegšanas sekām.

3.8. Pircējs ir atbildīgs par viņa radīto pieteikšanās datu glabāšanu un to neizpaušanu trešajām personām. Pircējs ir atbildīgs par visām darbībām, kas pēc pieteikšanās Pircēja kontā veiktas Tīmekļa vietnē. Pārdevējs nav atbildīgs par Pircēja identificēšanu, ja pieteikšanās Pircēja kontā veikta, izmantojot Pircēja pieteikšanās datus. Pircējam nekavējoties jāinformē Pārdevējs par pieteikšanās datu pazaudēšanu, rakstot uz eaptieka@benu.lv.

4. Preču katalogs un Preču cenas

4.1. Tīmekļa vietnē izvietoto Preču attēliem ir ilustratīva un informatīva nozīme. Preču vai Preču iepakojuma fotogrāfija var atšķirties no reālā Preču vai Preču iepakojuma lieluma, izskata.

4.2. Tīmekļa vietnē izvietotais Preču katalogs, Preču apraksti, Preču fotogrāfijas un citi dati ir Pārdevēja īpašums. Pārdevējam pieder autortiesības uz jebkuru informāciju, kas izvietota Tīmekļa vietnē. Jebkādas Tīmekļa vietnē esošās informācijas vai fotogrāfiju kopēšana, pavairošana, pārpublicēšana, nodošana trešajām personām, pārveidošana vai citāda veida izmantošana bez Pārdevēja atļaujas ir aizliegta.

4.3. Tīmekļa vietnē izplatāmās Bezrecepšu zāles ir reģistrētas Latvijas Zāļu reģistrā, bet Uztura bagātinātāji – Latvijas Republikas Pārtikas un veterinārajā dienestā.

4.4. Pārdevējs pārdod Preces, kuras ir noformētas atbilstoši normatīvajiem aktiem par preču iepakojumu un marķējumu. Bezrecepšu zāles ir noformētas atbilstoši normatīvajiem aktiem par zāļu lietošanu un marķēšanu, un Bezrecepšu zālēm ir pievienota informācija par zāļu pareizu un drošu lietošanu.

4.5. Preces tiek pārdotas par cenām, kādas ir norādītas pie katras no Precēm. Atlaide saskaņā ar Lojalitātes programmu (ja tāda ir attiecināma) tiek piemērota Pircējam Pasūtījuma veikšanas brīdī.

4.6. Preču cenas Interneta aptiekas Tīmekļa vietnē tiek norādītas eiro (EUR) valūtā, ietverot pievienotās vērtības nodokli saskaņā ar katrai Precei piemērojamo pievienotās vērtības nodokļa likmi. Par Precēm var norēķināties tikai eiro (EUR) valūtā.

4.7. Pārdevējam ir tiesības jebkurā brīdī mainīt Preču cenas (ievērojot normatīvajos aktos noteikto), izņemot, ja Noteikumi nosaka citādi. Preces Pircējam tiek pārdotas par cenām, kas ir norādītas Tīmekļa vietnē un ir spēkā Pasūtījuma pabeigšanas brīdī. Ja starplaikā starp

Pasūtījuma noformēšanu un apmaksas veikšanu Preču cenas ir mainījušās, Pircējam tiks piemērotas tādas Preču cenas, kādas sistēma uzrādīs Pasūtījumā.

- 4.8. Precei var piemērot akcijas un atlaides saskaņā ar Pārdevēja noteikto kārtību. Atlaides nesummējas, ja vien īpašie akcijas noteikumi un noteikumi neparedz citādi, un tas tiek tieši paziņots Tīmekļa vietnē, Pārdevēja vietnē vai akcijas noteikumos un nosacījumos.
- 4.9. Akcijas Preču daudzums var būt ierobežots, tāpēc Pārdevējs negarantē iespēju visiem Pircējiem iegādāties Preces, uz kurām attiecas atlaide.
- 4.10. Preču cenas Tīmekļa vietnē var atšķirties no Preču cenām Pārdevēja Aptiekās.
- 4.11. Preču cenā nav iekļauta maksa par Preču piegādi. Piegādes maksa tiek piemērota papildus Preču cenai, un Preču piegādes maksa ir atkarīga no Pircēja izvēlētajā piegādes veida.

5. Preču pasūtīšana

- 5.1. Iepirkumu grozs tiek veidots tad, kad Pircējs veic Preču atlasīšanu un nospiež pogu „Pievienot grozam”. Pievienojot Preces Iepirkumu grozam, Preces vēl netiek pasūtītas. Pircējs var mainīt Iepirkumu groza saturu jebkurā laikā un pievienot jaunas Preces vai izņemt Preces, kuras nevēlas pirkt.
- 5.2. Preces var meklēt, izmantojot plašas meklēšanas funkcijas un dažādus meklēšanas parametrus, piemēram:
 - preces nosaukums,
 - preces kategorija,
 - atslēgvārds.Ievadot meklējamo vārdu meklēšanas logā un nospiežot pogu „Enter”, sistēma atlasīs Preces pēc Pircēja ievadītajiem vārdiem, parādot meklēšanas rezultātus visām Precēm, kas ir saistītas ar meklējamo atslēgas vārdu.
- 5.3. Veicot Pasūtījumu, ir jāievada pareizi un precīzi dati. Pircējam ir jāpārbauda ievadītie dati un jāpārlicinās, ka viņš ir sniedzis pareizu un precīzu informāciju. Pircēja ievadītās informācijas precizitāte ir svarīga, jo no tās ir atkarīga Pasūtījuma izpilde un Preču piegāde.
- 5.4. Kad Pircējs visas vēlamās Preces ir ievietojis Iepirkumu grozā, Pircējam ir jānospiež pogu „Uz grozu”, pēc kura būs iespēja nonākt pie nākamās pasūtījuma darbības – „Pasūtījuma noformēšanas”.
- 5.5. Līgums starp Pircēju un Pārdevēju uzskatāms par noslēgtu no brīža, kad Pircējs, veicot Pasūtījumu Tīmekļa vietnē pēc Iepirkumu groza izveidošanas, ir sniedzis visu Pasūtījuma izpildei nepieciešamo informāciju un nospiedis pogu “Pirkt”.
- 5.6. Preces tiek uzskatītas par pasūtītām, kad Pircējs saņem no Pārdevēja Pasūtījuma apstiprinājumu, kas tiek nosūtīts uz Pircēja norādīto e-pasta adresi. Šāds paziņojums norāda, ka Pasūtījumā norādītās Preces ir nodotas komplektēšanai.

- 5.7. Pārdevējs centīsies nodrošināt, ka katrs Pasūtījums tiek pilnībā izpildīts, tomēr Pasūtījuma izpildīšanas brīdī kāda Prece tomēr var nebūt pieejama, tādēļ Pārdevējs negarantē, ka visi Klienta pasūtītie produkti tiks piegādāti.
- 5.8. Ja kāda Prece tomēr nebūs pieejama, sistēma automātiski par to paziņos un Pircējs saņems atpakaļ samaksāto summu atbilstoši iepriekš izmantotajai samaksas metodei.
- 5.9. E-Aptiekas BENU minimālā iepirkuma groza summa ir 5.00€. Minimālo iepirkuma groza summu iespējams apskatīt e-Aptiekas pirkuma grozā.

6. Preču piegādes veidi

- 6.1. Noformējot pasūtījumu, Pircējs var izvēlēties vienu no šādiem Preču saņemšanas veidiem:
 - 1.1. preču saņemšana jebkurā no Pārdevēja Aptiekām visā Latvijā – bezmaksas piegāde (Standarta piegāde). Pasūtījuma veikšanas brīdī Pircējs var iepazīties ar Aptieku sarakstu un izvēlēties to Aptieku, kurā Pircējam ir visērtāk pašam saņemt pasūtītās Preces;
 - 1.2. preču piegāde uz Pircēja norādītu adresi ar kurjerdienesta starpniecību;
 - 1.3. preču piegāde uz "DPD Pickup punktiem" – Pārdevēja sadarbības partnera Preču saņemšanas punktu, kurā Pircējam iespējams saņemt iegādātās Preces. DPD Pickup izņemšanas punktos nav iespējama bezrecepšu medikamentu piegāde. CIRCLE K, VIRŠI A vai VIADA DUS izņemšanas punktos nav iespējama bezrecepšu medikamentu piegāde.
- 6.2. Detalizēta informācija par preču piegādes veidiem, izcenojumiem un izpildīšanas nosacījumiem ir pieejama Interneta aptiekas Tīmekļa vietnē, sadaļā "Piegāde".
- 6.3. Ja Pircējs ir izvēlējis Preces piegādi Pircēja norādītajā adresē, tā var būt jebkura Pircēja izvēlēta adrese, kurā Pircējs ir sastopams (mājas adrese, darbavieta vai cita Pircēja norādīta vieta) Latvijas Republikas teritorijas robežās.
- 6.4. Ja Pircējs būs izvēlējis tādu Preces piegādes veidu, kas nav lētākais piegādes veids (Standarta piegāde), tad Atteikuma tiesību izmantošanas gadījumā Pircējam netiks atgriezta maksa, kas Pārdevējam radusies saistībā ar Preču piegādi, izmantojot piegādes veidu, kas nav Pārdevēja vislētākais standarta piegādes veids.

7. Apmaksas noteikumi

- 7.1. Pircējs par Pasūtījumu var norēķināties, tikai veicot priekšapmaksu. Pircējam ir jāizvēlas kāds no zemāk norādītajiem maksāšanas veidiem:
 - a. ar VISA/MasterCard norēķinu kartēm veikt apmaksu tiešsaistē, Interneta Aptiekas Tīmekļa vietnē;
- 7.2. izmantojot kādu no piedāvātajām internetbanku sistēmām. Piedāvātās sistēmas – Luminor, Swedbank, SEB un Citadele.

8. Pasūtījuma izpilde

- 8.1. Tīmekļa vietnē ir noteikta kārtība Preču pasūtījumu izpildei un piegādes laikiem, atkarībā no izvēlēta piegādes veida un laika, kurā Pasūtījums ir veikts.

- 8.2. Ja Pircējs ir izvēlējies Pārdevēja standarta piegādes veidu – saņemt Preces jebkurā Aptiekā, Pircējs var doties uz savu izvēlēto Aptieku un saņemt pasūtītās Preces jebkurā laikā Aptiekas darba laika ietvaros pēc Pārdevēja paziņojuma par Pasūtījuma pieejamības saņemšanu uz e-pastu.
- 8.3. Pircējs Preces var saņemt aptiekā darba laikā 7 (septiņu) dienu laikā pēc paziņojuma par Pasūtījuma izpildi. Ja Pircējs šajā punktā noteiktajā termiņā neierodas pēc Precēm, Pārdevējs bez iepriekšēja paziņojuma atceļ Pasūtījumu un 14 (četrpadsmit) dienu laikā atgriež Pircējam pirkuma maksu šajos noteikumos noteiktajā kārtībā.
- 8.4. Ja Pircējs Pasūtījumā norādījis, ka vēlas, lai Preces tiktu piegādātas ar kurjeru, Preces tiks piegādātas uz Pasūtījumā norādīto adresi. Pārdevējs nenodrošina iespēju mainīt Preču piegādes vietas adresi pēc tam, kad Pasūtījums ir apstiprināts.
- 8.5. Pirms Preču piegādes Pircēja izvēlētajā vietā, ar Pircēju iepriekš sazināsies kurjers, lai precizētu Preces piegādes vietu vai precīzu atrašanās vietu, un norādīs Pircējam laiku, kad kurjers ieradīsies.
- 8.6. Ja Pircējs kā Preču saņemšanas vietu ir norādījis DPD Pickup punktu, tad Pircējs pēc īsziņas saņemšanas var doties uz saņemšanas vietu.
- 8.7. Pārdevējs neuzņemas atbildību par traucējumiem Preču piegādē ar kurjeru, ja Pircējs neievēro šos Noteikumus un nenorāda kurjeram precīzu piegādes laiku vai nepieņem piegādātas Preces, vai norāda nepareizu piegādes adresi. Ja Pircējs Preces no kurjera nepieņem noteiktā laikā Pircēja norādītajā vietā, Pārdevējam ir tiesības atcelt pasūtījumu. Šajā gadījumā Pircējam 14 (četrpadsmit) dienu laikā tiek atmaksāta nauda, kas samaksāta par Precēm, atskaitot Pārdevējam radušās Preču piegādes izmaksas (kurjera maksa).
- 8.8. Pārdevējs neuzņemas atbildību par kurjeru pakalpojumu vai citu ar piegādi saistīto pakalpojumu sniedzēju aizkavēšanos, piegādes kavējumiem, neatkarīgi no apstākļiem, kuru dēļ piegādes aizkavējums radies.

9. Preču saņemšana

- 9.1. Piegādātās preces Pircējs saņem kartona kastē vai kādā citā aizsargājošā ārējā iepakojumā.
- 9.2. Pirkumu apliecināošs dokuments – pavadzīme – Pircējam, neatkarīgi no samaksas vai piegādes veida, tiek sagatavota un izsūtīta elektroniskā formā uz Pasūtījumā norādīto e-pasta adresi. Elektroniskā pavadzīme derīga bez paraksta. Veicot Pasūtījumu, Pircējs apstiprina savu piekrišanu saņemt pirkuma pavadzīmi elektroniski.
- 9.3. Ja Preces piegādā kurjers, Pircējs parakstās pašrocīgi ar roku uz kurjera maršruta lapas vai kurjera elektroniskā dokumentā, parakstoties ar speciālu ierīci uz skārienjutīgā portatīvā datora ekrāna; izņemot Preces no DPD Pickup punktiem, Pircēja paraksts ir elektroniski dati, kas tiek ģenerēti brīdī, kad Pircējs ievada vai nosauc speciālo PIN kodu, kuru pirms tam Pircējs ir saņēmis ar īsziņas palīdzību savā mobilajā tālrunī. Iepriekš minētie elektroniskie dati ir pielīdzināmi Pircēja pašrocīgam parakstam ar roku; saņemot Preces Aptiekā, Pircējs parakstās uz skārienjutīgā portatīvā datora ekrāna.

9.4. Saņemot Preci Aptiekā, Pircējam ir nepieciešams ievadīt Pasūtījuma unikālo identifikācijas numuru.

9.5. Ja Preces, kuras pasūtītas piegādei ar kurjeru, saņems cita persona, Pircējam, aizpildot pasūtījuma informāciju, ir jānorāda šīs personas dati. Ja Preču saņēmēja personas dati neatbilst Pasūtījumā norādītajiem, Preces netiks izsniegtas.

10. Farmaceitiskās konsultācijas

10.1. Pirms Preču pasūtīšanas un pirkšanas, kā arī pēc Preču iegādes jebkuram Pircējam ir tiesības saņemt bezmaksas konsultācijas no kvalificēta farmaceita par Preču pareizu lietošanu, ietekmi uz veselību, lietošanas ierobežojumiem un citiem jautājumiem. Jebkuru ar Bezrecepšu zāļu lietošanu saistītu jautājumu gadījumā, Pircēja pienākums ir sazināties ar Interneta aptieku un saņemt farmaceita konsultāciju.

10.2. Bezmaksas farmaceita konsultācijas ir iespējams saņemt šādos veidos: e-pasta sarakstes veidā: benu.6048@benu.lv, zvanot pa tālruni: (+371) 67 597 438 vai tiešsaistes sarakstē.

10.3. Ja Pircējs vēlas saņemt farmaceita konsultāciju, zvanot pa telefonu, tad atbilde tiks sniegta atbilstoši norādītajam farmaceita darba laikam.

10.4. Pārdevējs sniedz atbildi konsultācijas pieprasījumam 24 stundu laikā.

11. Preču kvalitāte un atbildība par Preču uzglabāšanu

11.1. Preču derīguma termiņš un ražotājs ir norādīts uz Preču iepakojuma.

11.2. Atverot Preču iepakojumu, Pircējam ir pienākums pārbaudīt, vai ir piegādātas tās Preces, kuras bija norādītas Pasūtījumā, un vai ir piegādāts pasūtītais Preču veids un skaits, vai Preces nav ar defektiem vai citiem bojājumiem. Tāpat Pircējam ir jāpārbauda Preču iepakojuma izskats, vai nav Preču iepakojuma bojājumi.

11.3. Pircējam ir pienākums pirms Preču lietošanas uzmanīgi izlasīt uz Preces marķējuma vai Preces iepakojuma izvietoto informāciju, kā arī iepazīties ar Preces lietošanas instrukciju.

12. Garantija

12.1. Garantija ir ražotāja apsolījums bezmaksas atmaksāt patērētājam par precī samaksāto naudas summu, apmainīt Preci pret atbilstošu precī vai bez atlīdzības novērst Preces neatbilstību vai veikt citas darbības, ja Prece neatbilst garantijā vai reklāmā sniegtajam raksturojumam.

12.2. Garantija ir norādīta rakstiski uz Preces marķējuma, un tajā ir norādīti nosacījumi prasījuma pieteikšanai attiecībā uz garantiju, garantijas termiņš – laika posms, uz kuru tiek attiecināta garantija, kā arī garantijas devēja nosaukums (firma) vai vārds, uzvārds un adrese. Garantijā norāda, ka patērētājam ir noteiktas tiesības saskaņā ar normatīvajiem aktiem un ka garantija šīs tiesības neietekmē.

13. Atteikuma tiesības

- 13.1. Atteikuma tiesības ir Pircēja (fiziskas personas, kas Patērētāju tiesību aizsardzības likuma kontekstā ir „patērētājs”) tiesības 14 dienu laikā, skaitot no dienas, kad Pircējs vai Pircēja norādīta trešā persona ir saņēmusi Preces, atteikties no Precēm saskaņā ar Atteikuma tiesību izmantošanas kārtību.
- 13.2. Pircējs Atteikuma tiesības nevar izmantot, ja:
- ir iegādājies preci, kura ātri bojājas vai kurai drīz beidzas derīguma termiņš (tai skaitā zālēm, uztura bagātinātājiem, higiēnas precēm un kosmētikas līdzekļiem);
 - ir atvēris iepakojumu precei vai, ja iepakojums vai Preces ir bojātas;
 - iegādājies bezrecepšu zāles, medicīnas preces un uztura bagātinātājus;
 - citos gadījumos saskaņā ar Latvijas Republikas patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu noteikumiem.
- 13.3. Par Atteikuma tiesību izmantošanu Pircējs paziņo Pārdevējam divos veidos:
- Aizpildot atteikuma veidlapu, kas iegūstama internetā pēc šādas adreses:
<http://likumi.lv/ta/id/266462-noteikumi-par-distances-ligumu>.
- Aizpildīto veidlapu Pircējs nosūta Pārdevējam uz e-pasta adresi: eaptieka@benu.lv. Pēc aizpildītās atteikuma veidlapas saņemšanas Pārdevējs paziņo Pircējam, ka tas atteikumu ir saņēmis, kā arī informē par pieņemto lēmumu vai lēmuma pieņemšanas laiku.
- Aizpildot un iesniedzot preču atgriešanas formu savā profilā, sadaļā “Pirkumu vēsture” vai [drukātā versija šeit](#) . Pēc aizpildītās atteikuma veidlapas saņemšanas Pārdevējs paziņo Pircējam, ka tas atteikumu ir saņēmis, kā arī informē par pieņemto lēmumu vai lēmuma pieņemšanas laiku.
- 13.4. Pircēja pienākums ir bez kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 dienu laikā pēc atteikuma veidlapas nosūtīšanas (nodošanas) Pārdevējam, atdot Pārdevējam Preces, jebkurā tuvākajā BENU Aptiekā vai sūtot ar kurjeru uz adresi BENU Aptieka, Stirnu iela 39 k-1, Rīga, LV-1084.
- 13.5. Pircējam pašam ir jāsedz ar Preču atpakaļ atdošanu un nosūtīšanu saistītās izmaksas. Atgrieztajām Precēm jābūt oriģinālā un nesabojātā iesaiņojumā (ar instrukcijām un garantijas karti, ja tāda ir pievienota Preces). Atdodot preces, Pircējam jāpievieno pirkuma dokumenti.
- 13.6. Pārdevējs atmaksā Pircējam no Pircēja saņemto maksājumu, izņemot piegādes izmaksas, 14 dienu laikā no dienas, kad Pārdevējs ir saņēmis no Pircēja aizpildītu Atteikuma veidlapu (lēmums atteikties no līguma) un kad Pārdevējs ir saņēmis atpakaļ Preces, no kurām Pircējs atsakās. Pārdevējs minēto naudas summu atmaksā, izmantojot tāda paša veida maksāšanas līdzekli, kādu izmantoja Pircējs, t.i., ar pārskaitījumu uz Pircēja bankas norēķina kontu.
- 13.7. Pārdevējam ir tiesības aizturēt maksājumu līdz brīdim, kamēr nav saņēmis no Pircēja Preces, no kurām Pircējs vēlas atteikties, kā arī neveikt atmaksu, ja iestājas kāds no 13.2.punktā norādītajiem gadījumiem.

- 13.8. Ja Pircējs nebūs ievērojis Preces lietošanas instrukciju vai atbilstošu informāciju uz iepakojuma, vai uz marķējuma norādītos Preču uzglabāšanas noteikumus, Pircējs zaudē Atteikuma tiesības, kā arī tiesības pieteikt Patērētāja prasījumu vai izmantot Preču ražotāja garantiju.

14. Patērētāja prasījums par līgumam neatbilstošu Preci

- 14.1. Pircējs, kas ir patērētājs saskaņā ar Patērētāju tiesību aizsardzības likumu, ir tiesīgs pieteikt prasījumu Pārdevējam par Preces neatbilstību līgumam noteikumiem divu gadu laikā no Preces iegādes dienas. Šāda prasījuma pieteikums ir iesniedzams Pārdevējam divu mēnešu laikā no dienas, kad Pircējs ir atklājis Preces neatbilstību līguma noteikumiem. Par Preces iegādes dienu uzskatāma diena, kad Pārdevējs ir nodevis un Pircējs ir pieņēmis attiecīgo Preci.
- 14.2. Sīkāk par patērētāja tiesībām gadījumos, kad viņam ir pārdota līguma noteikumiem neatbilstoša prece, lasāms Patērētāju tiesību aizsardzības likuma VII nodaļā „Patērētāja prasījumi”.
- 14.3. Ja Pārdevējs atzīst Pircēja pretenziju par pamatotu, Pārdevējs veic nepareizo vai bojāto Preču apmaiņu, savstarpēji vienojoties ar Pircēju par Preču apmaiņas kārtību.

15. Sūdzību, priekšlikumu un ierosinājumu izskatīšana

- 15.1. Pircējs var izteikt Interneta aptiekai ieteikumus, priekšlikumus par Interneta aptiekas darbu vai izteikt sūdzību, nosūtot uz e-pastu: eaptieka@benu.lv vai iesniedzot pieteikumu savā profilā, sadaļā “Pieteikumi”.

16. Bezrecepšu zāļu un Uztura bagātinātāju lietošanas ierobežojumi

- 16.1. Ņemot vērā, ka Preču sortimentā ir Latvijas Republikā reģistrētas Bezrecepšu zāles un Latvijas Republikā reģistrēti Uztura bagātinātāji, Pircējam jāievēro īpaša piesardzība un uzmanīgi jāizlasa un jāievēro Bezrecepšu zāļu lietošanas instrukcijas vai atbilstoša informācija uz iepakojuma un Latvijas Republikā reģistrēto Uztura bagātinātāju lietošanas apraksts.
- 16.2. Pie katras no Bezrecepšu zālēm ir pievienots brīdinājuma uzraksts saskaņā ar spēkā esošajā Latvijas Republikas normatīvajā regulējumā noteikto: „Uzmanīgi izlasiet lietošanas instrukciju vai atbilstošu informāciju uz iepakojuma! Konsultējieties ar ārstu vai farmaceitu par zāļu lietošanu. Zāļu nepamatota lietošana ir kaitīga veselībai!” Jebkuru jautājumu gadījumā pirms zāļu lietošanas Pircējam ir uzmanīgi jāizlasa lietošanas instrukcija vai atbilstoša informācija uz iepakojuma, kā arī ir tiesības saņemt bezmaksas farmaceita konsultācijas (skat. Noteikumu 8. sadaļu).
- 16.3. Katram Uztura bagātinātājam ir pievienots brīdinājuma uzraksts saskaņā ar spēkā esošajā Latvijas Republikas normatīvajā regulējumā noteikto: „Uztura bagātinātājs neaizstāj pilnvērtīgu un sabalansētu uzturu!”. Jebkuru jautājumu gadījumā pirms Uztura bagātinātāju lietošanas Pircējam ir uzmanīgi jāizlasa lietošanas instrukcija, kā arī ir tiesības saņemt bezmaksas farmaceita konsultācijas (skat. Noteikumu 8. sadaļu).

17. Pircēja personas datu apstrāde

- 17.1. Visa informācija par Pircēju, kuru Pircējs nodod Pārdevējam un kas kļuvusi zināma, Pircējam šādu informāciju sniedzot Tīmekļa vietnē, tiks uzskatīta par labprātīgi iesniegtu no Pircēja puses.
- 17.2. Veicot Pircēju (fizisku personu) personas datu apstrādi, Pārdevējs ir Pārzinis Eiropas Parlamenta un Padomes 2016.gada 27.aprīļa Regulas (ES) 2016/679 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti un ar ko atceļ Direktīvu 95/46/EK (Vispārīgā datu aizsardzības regula) kontekstā.
- 17.3. Paredzētais personas datu apstrādes mērķis ir Preču pasūtījumu un pirkumu noformēšana, iepērkoties Interneta aptiekā.
- 17.4. Personas datu apstrāde Interneta aptiekā izriet no Pircēja kā datu subjekta līgumsaistībām ar Pārdevēju (Pārzini) un ievērojot Pircēja (datu subjekta) lūgumu, datu apstrāde nepieciešama, lai noslēgtu Distances līgumu.
- 17.5. Informācija par Pircēju tiek uzskatīta par konfidenciālu, un Pārdevējs to izmantos tikai un vienīgi personas datu apstrādei, kuras mērķis ir Preču pirkumu organizēšana, Preču piegādes pakalpojumu īstenošana un Pircēja informēšana par jaunumiem Preču klāstā, ja Pircējs tam ir piekritis. Pircēja personas dati tiks izmantoti tādā apjomā, cik tas ir nepieciešams, lai izpildītu Pircēja Pasūtījumus un nodrošinātu Preču piegādes Pircējam.
- 17.6. Pircējam ir tiesības jebkurā laikā piekļūt saviem personas datiem, labot tos, ja tie ir mainījušies, kā arī dzēst datus, ja tie ir kļūdaini vai zaudējuši aktualitāti. Reģistrētie lietotāji var paši piekļūt saviem personas datiem un veikt tajos labojumus.
- 17.7. Pircējam ir tiesības jebkurā brīdī atteikties no jaunumu saņemšanas, un šādā gadījumā Pircējam ir jānosūta e-pasts uz adresi: eaptieka@benu.lv.
- 17.8. Pircējam ir tiesības jebkurā laikā dzēst sevi kā Reģistrēto lietotāju, un šādā gadījumā Pircējam ir jānosūta e-pasts uz adresi: eaptieka@benu.lv.
- 17.9. Vairāk par personu datu apstrādi var uzzināt [Privātuma politikā](#).

18. Atbildības ierobežojumi un nepārvaramas varas apstākļi

- 18.1. Pircējs ir atbildīgs par zaudējumiem, kurus tas būs nodarījis Pārdevējam, pārkāpjot šos Noteikumus.
- 18.2. Pārdevējs neuzņemas Preču ražotāja atbildību un neatbild Pircējam par Preču lietošanas ietekmi uz Pircēja veselību, drošību un dzīvību.
- 18.3. Pārdevējs neatbild Pircējam par zaudējumiem vai kaitējumu, kas Pircējam ir radies saistībā ar Preču savlaicīgu nepiegādāšanu vai piegādes kavējumu vai par to, ka Preču piegāde aizkavējas vai tiek atlikta sliktu vai neparedzētu laika apstākļu dēļ.

19. Distances līguma noslēgšana un termiņš

- 19.1. Apstiprinot Pasūtījumu, Pircējs ar to skaidri un nepārprotami apliecina, ka ir piekritis noslēgt un ir noslēdzis Distances līgumu saskaņā ar Latvijas Republikas Patērētāju tiesību aizsardzību regulējošo normatīvo aktu noteikumiem, ka viņš ir uzņēmies pildīt Distances

līguma saistības, kā arī norāda, ka Pircējs ir rīcībspējīga fiziska persona, kura apzinās, ka tai ir nepieciešamie finanšu līdzekļi, lai apmaksātu pasūtītās Preces.

- 19.2. Ja Pircējs ir jaunāks par 18 gadiem, viņš apstiprina, ka ir informējis savu likumīgo pārstāvi, kurš ir devis piekrišanu Distances līguma noslēgšanai un nepieciešamības gadījumā tā likumīgais pārstāvis uzņemsies noslēgtā Distances līguma saistības.
- 19.3. Distances līgums tiek noslēgts tajā brīdī, kad Pircējs ir pilnībā pabeidzis maksājumu par pasūtītajām Precēm.
- 19.4. Distances līguma gadījumā Pircējs ir atbildīgs par Preces kvalitātes un drošuma saglabāšanu Atteikuma tiesību realizēšanas termiņā. Pircējam ir jā saglabā Preces oriģinālais iepakojums, lai Prece netiktu ārēji mehāniski bojāta un pakļauta ārējo apstākļu nelabvēlīgai iedarbībai.
- 19.5. Distances līgums skaitās noslēgts brīdī, kad Pircējs ir veicis samaksu (maksājumu ir apstiprinājusi Pircēja banka).
- 19.6. Distances līgums ir spēkā uz laiku, kamēr ir izpildāmas saistības, kas izriet no Distances līguma.

20. Strīdu risināšana

- 20.1. Visus strīdus, kas radīsies starp Pircēju un Pārdevēju vai saistībā ar Preču pirkumiem Interneta aptiekā, Puses centīsies risināt savstarpēju sarunu vai sarakstes veidā ar mērķi panākt abpusēji izdevīgu un pieņemamu risinājumu.
- 20.2. Ja strīdu neizdosies atrisināt sarunu vai sarakstes veidā, Puses strīdu risinās LR tiesā, ievērojot Latvijas Republikas normatīvos aktus. Strīdus starp Pircēju (patērētāju) un Pārdevēju var nodot risināšanai Patērētāju tiesību aizsardzības centrā vai Latvijas Republikas tiesā.
- 20.3. Pircējs var izmantot strīdu izšķiršanu tiešsaistē, izmantojot SIT platformu:

<https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/?event=main.complaints.screeningphase>

21. Citi noteikumi

- 21.1. Pārdevējam ir tiesības dzēst Reģistrēto lietotāju vai liegt piekļuvi Reģistrētam vai Neregistrētam lietotājam, ja Pārdevējs saņem tiesībsargājošo iestāžu attiecīgus norādījumus vai, ja Pircējs ir nodarījis zaudējumus Pārdevējam, ielauzies Tīmekļa vietnē, prettiesiski vai tiesiski piekļuvis citu personu datiem, kas uzglabāti Tīmekļa vietnē vai sistēmā.

Noteikumu redakcija spēkā no 22.05.2025