

I. Bendrosios nuostatos

1. Topai.lt internetinės parduotuvės (toliau - Parduotuvė) taisyklės (toliau - Taisyklės) taikomos Klientui teikiant užsakymą Topai.lt Parduotuvėje.
2. Topai.lt turi teisę koreguoti Parduotuvės Taisykles. Klientui apsiperkant Parduotuvėje, taikomos Taisyklės, galiojančios užsakymo pateikimo momentu (nurodomos prie užsakymo).
3. Klientui nesuteikiama galimybė pateikti prekių užsakymo Topai.lt Parduotuvėje, jeigu jis nėra susipažinęs su Parduotuvės Taisyklėmis. Visais atvejais laikoma, jog Klientas yra susipažinęs su Taisyklėmis ir joms pritaria, jeigu prieš užsakydamas prekes, jis patvirtina savo pritarimą Taisyklėms paspausdamas „SUTINKU“. Tais atvejais, kai Klientas iš dalies ar visiškai nepritaria visoms arba tam tikrai daliai Taisyklių, jis privalo nepateikti užsakymo elektroniniu būdu Topai.lt, priešingu atveju laikoma, jog Klientas susipažino ir besąlygiškai sutiko su visomis Parduotuvės Taisyklėmis.
4. Topai.lt atleidžiama nuo bet kokios atsakomybės tais atvejais, kai nuostoliai kyla dėl to, jog Klientas, neatsižvelgdamas į jam teikiamas rekomendacijas ir savo įsipareigojimus, nesusipažino su Parduotuvės Taisyklėmis, nors jam tokia galimybė buvo suteikta.

II. Privatumo politika

1. Klientui pageidaujant gauti Topai.lt informacinius pranešimus, klientui sudaroma galimybė pasirinkti, kad tokie pranešimai jam būtų siunčiami.
2. Slapukas – tai mažas tekstinis failas, siunčiamas į kiekvieno asmens, besilankančio svetainėje, įrenginį, iš kurio yra prisijungiama prie svetainės ir laikinai tame įrenginyje išsaugomas. Kito vizito svetainėje metu, jūsų naršyklė nuskaitys slapuką ir perduos informaciją atgal svetainei arba elementui. Slapukų svetainėje renkama informacija padeda atpažinti svetainės lankytoją, išsaugoti lankymosi svetainėje istoriją ir pagal tai pritaikyti turinį. Slapukai Topai.lt svetainėje skirti:
 - Užtikrinti nuoseklų svetainės funkcionalumą
 - Užtikrinti prekių krepšelio funkcionalumą
 - Priminti apie patikusias prekes
 - Rinkti puslapio lankymo statistiką

Norėdami ištrinti visus savo kompiuteryje išsaugotus slapukus, skaitykite naudojamos naršyklės gamintojo instrukcijas, kurias rasite naršyklės meniu spustelėję „Pagalba“.

Pastaba: ištrynę mūsų slapukus negalėsite naudotis kai kuriomis mūsų svetainės galimybėmis.

3. Klientui užsakant prekes, turi būti nurodomi prekių pristatymui būtini asmeniniai Kliento duomenys: vardas; pavardė; adresas, kuriuo bus pristatomos prekės; telefono numeris; kiti, pristatymui būtini duomenys. Topai.lt patvirtina, jog tokie duomenys bus išimtinai naudojami prekių užsakymo ir pristatymo tikslais. Topai.lt įsipareigoja neatskleisti tokios informacijos tretiesiems asmenims, išskyrus Topai.lt partnerius, teikiančius prekių pristatymo ar kitas, su Kliento užsakymo pateikimu ar įvykdymu susijusias paslaugas. Bet kokios kitos asmeninės Kliento informacijos atskleidimo tretiesiems asmenims išimties visais atvejais derinamos su Klientu. Visais kitais atvejais tretiesiems asmenims bet kokie Kliento asmeniniai duomenys gali būti atskleidžiami tik LR teisės aktuose numatytais atvejais.
4. Klientas, užsiregistruodamas Topai.lt Parduotuvėje bei užsakydamas prekes, įsipareigoja saugoti ir niekam neatskleisti savo prisijungimo duomenų. Kartu, Klientas patvirtina, jog jis yra pilnametis ir turi teisę užsakyti prekes Topai.lt Parduotuvėje. Tuo atveju, jeigu Klientas atskleidžia savo prisijungimo duomenis, Topai.lt atleidžiamas nuo bet kokios su tuo susijusios atsakomybės.
5. Klientas, susipažindamas su Taisyklėmis, patvirtina, jog jis yra informuotas, kad naršant Topai.lt Parduotuvėje, jo kompiuteryje bus patalpinti slapukų failai (failai, siunčiami iš interneto serverio).
6. Topai.lt patvirtina, jog siekia naudoti pažangiausias technologijas Klientų asmeninių duomenų apsaugai.

III. Užsakymo pateikimo tvarka ir sąlygos

1. Klientas apsilankęs Parduotuvės internetiniame puslapyje pasirenka jam patinkančias prekes. Jo pasirinkimo pagrindu suformuojamas prekių krepšelis.
2. Suformavus prekių krepšėlį, Klientas turi suvesti duomenis, būtinus pasirinktoms prekėms pristatyti: savo vardą, pavardę, adresą, kuriuo bus pristatomos prekės, telefoną bei papildomą informaciją, kuri gali būti svarbi pristatant užsakytas prekes. Topai.lt patvirtina, kad Kliento pateikti duomenys bus naudojami išskirtinai tik prekių pardavimo ir pristatymo tikslais, nepažeidžiant LR teisės aktų numatytų reikalavimų asmens duomenų apsaugai.
3. Toliau Klientas turi pasirinkti vieną iš galimų atsiskaitymo Topai.lt Parduotuvėje būdų (plačiau – IV Taisyklių skyriuje). Kartu gali būti pasirenkamas prekių pristatymo laikas iš galimų Topai.lt pristatymo laiko variantų, nurodomų valandų intervalu. Klientas kartu patvirtina, jog pasirinktu arba nustatytu laiku jis sutinka būti nurodytu adresu.
4. Paskutiniame lange sugeneruojami visi Kliento pateikti duomenys, prieš kuriuos patvirtindamas, Klientas privalo įsitikinti, jog pateikti duomenys yra teisingi ir atitinkantys jo pageidavimus. Klientas turi galimybę pataisyti klaidingus duomenis prieš išsiunčiant užsakymą Topai.lt. Klientui taip pat suteikiama galimybė koreguoti asmeninius duomenis, būtinus prekių pristatymui, jau po užsakymo pateikimo. Klientui nesuteikiama galimybė patvirtinti užsakymo iki to momento, kol jis pažymi, jog yra susipažinęs ir sutinka su Topai.lt Parduotuvės Taisyklėmis. Tuo atveju, jeigu prieš prekių pasirinkimą Klientas nėra susipažinęs su Parduotuvės Taisyklėmis, jis tai privalo atlikti prieš patvirtindamas savo užsakymą bei jame pateiktus duomenis.
5. Klientui patvirtinus užsakymą, jis nusiunčiamas Topai.lt. Užsakymas laikomas pateiktu nuo to momento, kai jį gauna Topai.lt. Kartu tokiu atveju laikoma, jog tarp Kliento ir Topai.lt yra sudaryta sutartis. Tačiau tokia sutartis laikoma vykdytina tik nuo to momento, kai Topai.lt gauna patvirtinimą iš Kliento pasirinkto banko (kai pasirenkamas apmokėjimas per internetinę bankininkystę) apie atsiskaitymą už pristatytas prekes; kai atsiskaitoma banko pavedimu, sutartis laikoma vykdytina, kai gaunamas Kliento mokėjimas; kai atsiskaitoma grynaisiais pristačius prekes arba kortele paštomate – sutartis laikoma vykdytina nuo to momento, kai klientas patvirtina savo užsakymą Topai.lt Parduotuvėje.
6. Klientui pateikus užsakymą, Topai.lt sistema automatiškai atsiunčia Klientui elektroninį laišką, kuriame nurodomos užsakytos prekės bei Kliento pateikti duomenys.

7. Topai.lt gavus pranešimą iš banko, jog Klientas atliko mokėjimo pavedimą prekėms iš Parduotuvės pirkti, Klientui išsiunčiamas pranešimas nurodytu elektroninio pašto adresu. Pranešimo iš banko gavimo momentas laikomas sutarties tarp Kliento ir Topai.lt vykdymo pradžios momentu.
8. Kliento pateiktas užsakymas saugomas Topai.lt duomenų bazėje remiantis Lietuvos Respublikos galiojančių teisės aktų reikalavimais dėl tokių duomenų saugojimo termino.
9. Visais atvejais laikoma, jog Klientas, pateikdamas užsakymą, yra susipažinęs ir besąlygiškai sutinka su visomis Parduotuvės Taisyklėmis, kaip ir su visomis kitomis prie užsakymo nurodytomis sąlygomis.
10. Sutartis sudaroma ir vykdoma nacionaline kalba.

IV. Garantijos ir prekių kainų nustatymas

1. Kiekvienos prekės savybės bendrai nurodomos prie kiekvienos prekės Parduotuvėje.
2. Topai.lt nurodo, o Klientas patvirtina, jog yra susipažinęs su tuo, kad prekės, nurodytos Parduotuvėje, savo spalva, forma ar kitais parametrais gali neatitikti realaus prekių dydžio, formų ir spalvos dėl naudojamo monitoriaus ypatybių.
3. Klientas sutinka, jog, jam elektroniniu būdu pateikiant užsakymą Parduotuvėje, už prekes jis įsipareigoja mokėti kainą, nurodomą užsakyme.
4. Kainos Parduotuvėje ir užsakyme nurodomos oficialia valstybine valiuta su PVM.
5. Topai.lt parduoda prekes, atitinkančias užsakyme numatytas sąlygas. Tais atvejais, kai Klientui perduotos prekės neatitinka tam tikrų užsakymo reikalavimų, Klientas sutinka pirmiausia nedelsiant pranešti apie tai telefonu arba el.paštu Topai.lt, o šis įsipareigoja imtis visų veiksmų esamiems trūkumams pašalinti, jeigu tokie trūkumai atsirado dėl Topai.lt ar jo vardu veikiančių trečiųjų asmenų kaltės. Topai.lt per protingą, su Klientu suderintą terminą, trūkumų nepašalinus, Klientas turi teisę savo teises ginti Lietuvos Respublikos Civiliniame Kodekse numatyta tvarka.
6. Topai.lt įsipareigojimai prekių atžvilgiu:

6.1. Tais atvejais, kai konkrečių prekių atžvilgiu nustatomas tam tikras tinkamumo naudoti terminas, Topai.lt įsipareigoja tokias prekes Klientui parduoti taip, kad jam būtų suteikiama reali galimybė prekėmis pasinaudoti iki tinkamumo naudoti termino pabaigos.

6.2. Topai.lt įsipareigoja perduoti prekes tinkamos kokybės bei atitinkančias užsakyme numatytus reikalavimus.

6.3. Topai.lt įsipareigoja pateikti Klientui užsakyme nurodytą prekių kiekį. Topai.lt neatsako tais atvejais, kai perduotų prekių kiekis, nėra tikslus dėl to, jog Klientas neteisingai nurodė duomenis užsakyme, pateiktame Topai.lt.

6.4. Topai.lt visais atvejais pateikia Klientui prekių asortimentą, atitinkantį Užsakyme numatytus kriterijus.

6.5. Tais atvejais, kai užsakyme numatomas tam tikras daiktų komplektas, Topai.lt įsipareigoja pateikti visus į daiktų komplektą įeinančius daiktus.

6.6. Prekės pristatomos supakuotos, atsižvelgiant į jų pobūdį, siekiant, kad prekės būtų tinkamos naudoti pagal paskirtį.

V. Apmokėjimo tvarka ir terminai

1. Klientas atsiskaito už savo užsakytas prekes vienu iš Topai.lt Parduotuvėje nurodytų būdų: banko pavedimu, naudodamasis savo banku internete, atsiskaitydamas kreditine kortele arba mokėdamas grynais.
2. Jeigu Klientas pasirinko vieną iš internetinio atsiskaitymo būdų, jis įsipareigoja už užsakytas prekes atsiskaityti nedelsiant, jeigu Klientas pasirenka mokėti už prekes jas pristacius, jis įsipareigoja atsiskaityti atsiimdamas prekes. Kitais atvejais, Klientas praranda teisę reikšti pretenzijas dėl prekių pristatymo terminų pažeidimo, kadangi pagal Kliento užsakymą prekių siuntinys pradeda formuotis tik Topai.lt gavus apmokėjimą už prekes.

VI. Prekių grąžinimas

1. Klientui suteikiama galimybė pakeisti jam perduotus daiktus kitais analogiškais kitokių matmenų, formos, spalvos, modelio ar komplektiškumo daiktais arba jam nepatinkančias prekes grąžinti.
2. Tokią teisę Klientas gali įgyvendinti per 14 dienų nuo užsakymo patvirtinimo momento. Ši Kliento teisė siejama su tuo, jog Klientas yra nepatenkintas atitinkamos prekės matmenimis, forma, spalva, modeliu ar atitinkamų prekių komplektiškumu.
3. Prekių pakeitimas ir grąžinimas galimi tik tada, kai keičiamos ar grąžinamos prekės atitinka tokius reikalavimus:

a) nebuvo naudojamos;

b) nebuvo sugadintos;

c) išsaugotos prekių vartojamosios savybės;

d) neprarado prekinės išvaizdos.

4. Pakuotės pakitimai, būtini prekei apžiūrėti, nelaikomi esminiu sugadinimu ar prekinės išvaizdos praradimu. Visais atvejais prekės turi būti grąžinamos originalioje pakuotėje.
5. Klientas grąžindamas prekes į fizines Topai.lt parduotuves (jei šalyje yra Topai.lt 3 fizinės parduotuvės), visai atvejais privalo pateikti Topai.lt prekių įsigijimo dokumentus.

6. Šiuo metu, daiktų keitimą ir grąžinimą reglamentuoja Mažmeninės prekybos taisyklės, patvirtintos patvirtintomis Lietuvos Respublikos Vyriausybės 2014 m. Liepos 22 d. nutarimu Nr. 738. Šių taisyklių 17 punkte yra pateiktas prekių sąrašas, kurios gali būti keičiamos ar grąžinamos tik pardeavėjui sutikus, pavyzdžiui:

a) parfumerijos, kosmetikos ir tualetiniai preparatai;

b) kūdikių drabužėliai;

- c) siūti vyriški, berniukų, moteriški ar mergaičių apatiniai marškiniai, naktiniai marškiniai, pižamos ir panašūs dirbiniai;
 - d) liemenėlės, korsetai ir panašūs dirbiniai;
 - e) spausdintos knygos, reprodukcijos ir kiti poligrafijos pramonės dirbiniai;
 - f) pėdkelnės, kojinės, puskojinės ir kiti panašūs dirbiniai;
 - g) žaislai, žaidimai, išskyrus sporto ir meškeriojimo reikmenys ir kt.
6. Daiktų keitimas arba grąžinamas atliekamas Klientui užpildžius nustatytą formą Topai.lt internetiniame puslapyje, kurioje turi būti nurodoma, kas grąžinama ar keičiama bei nurodoma grąžinimo arba keitimo priežastis.
 7. Tais atvejais, kai prekės keičiamos ir tokio keitimo metu susidaro kainų skirtumas, Klientas privalo sumokėti Topai.lt tokį kainų skirtumą. Jeigu naujai pasirinktos prekės kaina yra mažesnė, skirtumas yra grąžinamas į pirkėjo nurodytą atsiskaitomąjį banko sąskaitą.
 8. Tais atvejais, kai Topai.lt neturi pakeitimui tinkamų daiktų, Klientui grąžinama pilna sumokėta suma (įskaitant visas patirtas išlaidas, pristatymo išlaidas taip pat).
 9. Prekės gali būti keičiamos arba grąžinamos tik tuo atveju, jeigu jos atitinka šios Taisyklių dalies 3 p. numatytus reikalavimus. Sumokėta suma grąžinama ne vėliau kaip per 14 dienų nuo grąžinimo formos pasirašymo.
 10. Akcijų bei išpardavimų metu prekių grąžinimui galioja įprastinės grąžinimo taisyklės, nustatytos Lietuvos Respublikos civiliniame kodekse bei Mažmeninėse prekybos taisyklėse.
 11. Garantija gamyklinio defekto atveju - 2 metai. Tuo atveju, kai pirkėjo įsigyta prekė turi kokybės trūkumų, reikalavimai dėl kokybės trūkumų pardavėjui gali būti pareiškiama per šį 2 metų garantinį terminą, t. y, vartotojas per 2 metų garantinį terminą savo pasirinkimu turi teisę iš pardavėjo reikalauti 1) nemokamai pašalinti daikto trūkumus (pataisyti daiktą); 2) nemokamai pakeisti netinkamos kokybės daiktą tinkamos kokybės daiktu; 3) sumažinti prekės kainą arba 4) vienašališkai nutraukti sutartį ir pareikalauti sugrąžinti už prekę sumokėtą kainą (Civilinio kodekso 6.363 straipsnio 7 dalis)

VII. Prekių pristatymas

1. Topai.lt įsipareigoja prekes pristatyti Klientui ne vėliau kaip per 1 – 2 darbo dienas nuo patvirtinimo apie užsakymo vykdymą išsiuntimą Klientui. Toks terminas netaikomas tais atvejais, kai Topai.lt sandėlyje nėra reikiamų prekių, o Klientas informuojamas apie jo užsakytų prekių trūkumą. Kartu Klientas sutinka, jog išimtiniais atvejais prekių pristatymas gali vėluoti dėl nenumatytų aplinkybių. Tokiu atveju, Topai.lt įsipareigoja nedelsiant susisiekti su Klientu ir suderinti prekių pristatymo klausimus.
2. Klientas įsipareigoja, užsakydamas prekes, nurodyti prekių pristatymo vietą, pasirinkti prekių pristatymo laiką (nurodomas laiko intervalu) bei asmenį, kuris priims prekes.
3. Klientas įsipareigoja prekes priimti pats. Tuo atveju, kai jis prekių pats priimti negali, o prekės pristatytos nurodytu adresu ir remiantis kitais Kliento pateiktais duomenimis, Klientas neturi teisės reikšti Topai.lt pretenzijų dėl prekių pristatymo netinkamam subjektui.
4. Prekės, užsakytos Topai.lt internetinėje parduotuvėje, pristatomos įgaliotos kurjerių tarnybos (informacijos ieškoti Parduotuvės skiltyje „Prekių pristatymas“). Prekės pristatomos užsakyme nurodytu laiku. Pristatymo laiką Klientas pasirenka pateikdamas užsakymą. Pristatymo laikas nurodomas ir Klientui siunčiamame užsakymo patvirtinime. Tais atvejais, kai nustatytu laiku Klientas prekių priimti negali, jis įsipareigoja nedelsiant apie tai pranešti el.paštu klientų aptarnavimo skyriui (kontaktų ieškoti Parduotuvės skiltyje „Kontaktai“).
5. Dėl Kliento kaltės arba nuo jo priklausančių aplinkybių įgaliotai kurjerių tarnybai neturėjus galimybių pristatyti prekes, kurjerių tarnyba papildomai derina Klientui tinkamą naują pristatymo laiką. Pakartotinis pristatymas atliekamas ne daugiau kaip du kartus. Klientui tris kartus nepriėmus prekių, prekės grąžinamos Topai.lt, o Klientas neturi teisės reikšti pretenzijų dėl prekių nepristatymo laiku. Be to, Topai.lt visais atvejais atleidžiamas nuo atsakomybės už prekių pristatymo terminų pažeidimą, jeigu prekės Klientui nėra pristatomos arba pristatomos ne laiku dėl Kliento kaltės arba nuo Kliento priklausančių aplinkybių.
6. Klientas privalo nedelsiant informuoti Topai.lt elektroniniu paštu:
 - a) jeigu nurodžius laiko intervalą, kuriuo turi būti pristatyta siunta, siunta nėra pristatoma arba kurjeriai vėluoja daugiau nei 15 minučių po laiko intervalo pabaigos;
 - b) jeigu kreipiantis į kurjerius nurodytu elektroninio pašto adresu atsakymas į užklausą nėra pateikiamas per 4 darbo valandas arba jeigu kreipiantis nurodytu telefono numeriu nėra pateikiamas atsakymas;
 - c) jeigu pristatant prekes kurjeris elgiasi nepagarbiai, yra netvarkingos išvaizdos;
 - d) visais atvejais nedelsiant informuoti Topai.lt, jeigu siunta pateikiama pažeistoje, sulamdytoje arba kitu būdu pažeistoje pakuotėje; taip pat tais atvejais, kai siuntoje pateikiamos ne užsakytos prekės arba netinkamas tokių prekių kiekis, nepilnas prekių komplektas, netinkamo dydžio, matmenų prekės.
7. Visais atvejais, kai kurjeriams pristatant prekes Klientui, siuntos pakuotė yra suglamžyta, šlapia ar kitokiu būdu išoriškai pažeista, Klientas privalo kurjerio pateikiamame siuntos pristatymo patvirtinime nurodyti (parašyti pastabas) arba surašyti atskirą aktą dėl tokių trūkumų. Tai Klientas privalo įgyvendinti dalyvaujant kurjeriui. Tokių veiksmų neatlikus, Topai.lt atleidžiamas nuo atsakomybės prieš Klientą dėl prekių pažeidimų, jeigu tokie pažeidimai buvo sąlygoti pakuotės pažeidimų, kurių Klientas nepažymėjo siuntos pristatymo patvirtinime.
8. Tais atvejais, kai priėmus prekes Klientas pastebi, jog siuntoje nėra tinkamas prekių komplektas arba pateiktos prekės nėra tinkamo dydžio, spalvos ar kitų matmenų, Klientas privalo nedelsiant informuoti apie tai Topai.lt.

VIII. Kitos nuostatos

1. Visi pranešimai Topai.lt turi būti teikiami elektroniniu paštu klientų aptarnavimo skyriui (kontaktų ieškoti Parduotuvės skiltyje „Kontaktai“).
2. Sutartis tarp Kliento ir Topai.lt sudaroma ir vykdoma valstybine kalba.

X. Ginčų sprendimas ir EGS platforma

1. Klientas, norėdamas pateikti skundą, turi kreiptis tiesiogiai į Topai.lt užpildydamas formą svetainėje www.Topai.lt per savo paskyrą arba informaciją siųsdamas elektroniniu paštu info@Topai.lt.
2. Jeigu Klientas nėra patenkintas galutiniu UAB Onorė atsakymu, dėl vartojimo ginčų neteisminio sprendimo, gali kreiptis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, adresas Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, Lietuva, elektroninis paštas tarnyba@vvttat.lt, telefonas 852626751, interneto svetainėje www.vvttat.lt, jos teritoriniuose padaliniuose apskrityse ar užpildyti prašymo formą EGS platformoje: <http://ec.europa.eu/odr/>.
3. Įgyvendinant Europos Parlamento ir tarybos direktyvą Nr. 2013/11/ES dėl alternatyvaus vartotojų ginčų sprendimo bei Europos parlamento ir tarybos reglamentą Nr. 524/2013 dėl elektroninio vartotojų ginčų sprendimo Europos Komisija sukūrė Elektroninio vartotojų ginčų sprendimo platformą: <http://ec.europa.eu/odr/>.
4. Vartotojai turi teisę pasinaudoti neteisimine skundų ir žalos atlyginimo tvarka, sprendžiant tarp pardavėjo ir vartotojo kiliusius ginčus (CK 6.228 str. 16 p.).

Lietuvoje EGS platforma leidžia nepriklausomai, nešališkai, skaidriai, efektyviai, greitai ir teisingai internetu spręsti nacionalinius ir Europos Sąjungos vidaus rinkoje kylančius tarpvalstybinius vartotojų ir el. prekybą vykdančių verslininkų ginčus. EGS platforma lengva naudotis, prie jos galima prisijungti visų rūšių įrenginiais. Platforma yra daugiakalbė. Joje teikiama automatinio vertimo paslauga, kad būtų lengviau spręsti skirtingose Europos Sąjungos valstybėse narėse įsikūrusių asmenų ginčus. Valstybinė vartotojų teisių apsaugos tarnyba yra paskirta šios EGS platformos kontaktiniu centru Lietuvoje, kuris teikia pagalbą visoms ginčo šalims bet kuriame ginčo sprendimo etape.