Pranešimas žiniasklaidai

2025 m. rugsėjo 22 d.

**„Maxima“ užtikrina pinigų grąžinimo garantiją įsigijus nekokybišką prekę: ką būtina žinoti pirkėjams?**

**Lietuviškas prekybos tinklas „Maxima“, užtikrindamas savo pirkėjams aukštos kokybės prekes rūpinasi, kad jos būtų patikrintos mažiausiai tris kartus: pas tiekėją, sandėlyje ir parduotuvėje. Atsakingas požiūris į maisto saugą, prekių kokybę ir jos kontrolę – kasdienio darbo dalis tiek atsirenkant prekių gamintojus, tiek užtikrinant procesus tinklo padaliniuose. Pasitaikius atvejų, kada prekybos tinkle pirkėjas įsigyja kokybės neatitinkančią prekę, „Maxima“ primena – ją galima grąžinti ir atgauti sumokėtus pinigus.**

„Ne kartą esame minėję, kad mūsų prekybos tinkle, maisto saugai nedaromos jokios išimtys. Kad sumažintume nekokybiškų prekių riziką, įmonėje turime griežtai veikiančius kokybės kontrolės procesus, jų laikosi ir mūsų patikimi tiekėjai. Tam tikroms prekių grupėms sudarome   
savarankišką laboratorinių tyrimų planą ir reguliariai atliekame kokybės patikras tiek pas tiekėją, tiek savo sandėlyje ir parduotuvėse“, – sako Dovilė Butkauskaitė, „Maximos“ Kokybės ir kontrolės skyriaus vadovė.

**Kodėl tiriant prekes jų netinkamumas vartoti paaiškėja šioms būnant jau prekyboje?**

Maisto prekių kokybės tyrimai prekybos tinkle vykdomi keliais būdais – atsitiktiniu būdu, atrinkus prekes iš skirtingų tinklų, juos reguliariai atlieka Valstybinė maisto ir veterinarijos tarnyba (VMVT) bei savarankiškai, „Maximos“ iniciatyva siunčiant gautos produkcijos mėginius į nepriklausomas laboratorijas. Pastarųjų savikontrolės tyrimų dažnis tinkle yra nuolat peržiūrimas ir pagal poreikį – didinamas.

„Įprastai, kol vyksta tyrimai, produktai būna jau pasiekę „Maximos“ parduotuves. Taip nutinka todėl, kad dėl prekių kiekio, laikymo sąlygų ir galiojimo terminų negalime jų ilgai užlaikyti sandėlyje. Tačiau laboratorinių tyrimų atsakymus gauname greitai, tad sulaukę rezultatų arba VMVT išvadų reaguojame nedelsiant. Sulaukę pranešimų iš VMVT, tiekėjo ar atlikę savikontrolės tyrimus, užtikriname, kad „Maximos“ pirkėjai visada būtų informuoti, jei mūsų tinkle įsigijo nesaugių produktų. Tokiais atvejais visose parduotuvėse iškabiname informacinius plakatus, apie tai įspėjame tiekėją, klientus raginame nevartoti nesaugaus produkto ir atnešti jį į parduotuvę, kad galėtume pirkėjui sugrąžinti už jį sumokėtus pinigus“, – paaiškina D. Butkauskaitė.

**Įsipareigojimas „Maximos“ pirkėjams – grąžinti pinigus, įsigijus nekokybišką prekę**

Esant atvejų, kai įsigyta prekė paaiškėjo esanti nekokybiška, „Maxima“ savo klientams yra įsipareigojusi užtikrinti pinigų grąžinimo garantiją. Pasak D. Butkauskaitės, grąžinimo atvejų būna skirtingų ir įvairių – kiekvienas jų vertinamas individualiai.

„Jei nustatome, kad prekė iš tiesų buvo nekokybiška, pirkėjui grąžiname visą už ją sumokėtą sumą. Be to, šie pirkėjų pranešimai apie įsigytą nekokybišką prekę neapsiriboja tik pinigų grąžinimu. Kiekvienas toks atvejis yra tiriamas „Maximos“ vidinio kokybės ir kontrolės skyriaus. Tyrimo tikslas – įvertinti, ar nekokybiška prekė buvo tik vienoje konkrečioje parduotuvėje, kurioje ji buvo įsigyta, ar kokybės neatitinkančių prekių yra ir kitose parduotuvėse“, – paaiškina D. Butkauskaitė.

Tuo pačiu „Maximos“ atstovė primena, kad jei apsipirkimo metu pirkėjas prekybos salėje pastebėjo prekę su pasibaigusiu galiojimo terminu ar netinkamą vartoti, apie tai jis gali informuoti bet kurį „Maximos“ darbuotoją. Be to, „Maxima“ su savo pirkėjais periodiškai dalinasi rekomendacijomis apie tai, kaip tinkamai ir saugiai gabenti bei laikyti maisto produktus. Šie patarimai gali padėti išvengti apsinuodijimo sugedusiu maistu atvejų, užtikrinti, kad įsigyta prekė nesuges greičiau nei turėtų, ilgiau išliks šviežia.

„Įmonėje fiksuojame ir nuodugniai analizuojame kiekvieną kliento pasikreipimą dėl kokybės neatitikimų mūsų parduotuvėse. Be to, pastebime, kad pastaraisiais metais šios užklausos nebūtinai susijusios su skundais dėl nekokybiškų prekių – pirkėjai vis daugiau skiria dėmesio kokybei, pavyzdžiui, kreipiasi norėdami pasiteirauti dėl prekės sudėties, pasitikslinti apie etiketėje pateikiamą informaciją“, – sako D. Butkauskaitė.

**Kaip informuoti apie įsigytą nekokybišką prekę?**

Norėdami susigrąžinti pinigus už įsigytą nekokybišką prekę, pirkėjai tai padaryti gali keliais būdais, svarbiausia su savimi turėti pirkimo kvitą ar kitą įsigijimo faktą patvirtinančią informaciją. D. Butkauskaitė priduria, kad jei pirkėjas neturi įpročio saugoti fizinių pirkimo kvitų, juos galima užkeisti į elektroninius, pasinaudojant išmania „Maximos“ programėle – tokiu atveju po kiekvieno apsipirkimo kvitas klientui bus atsiunčiamas į el. paštą.

„Vienas iš būdų „Maximos“ pirkėjui informuoti apie įsigytą nekokybišką prekę – atvykti į bet kurią mūsų tinklo parduotuvę. Su savimi pasiėmęs prekę ir jos pirkimo kvitą pirkėjas kartu su parduotuvės darbuotoju įvertins ją ir jei bus išties nustatytas kokybės neatitikimas – susigrąžins už ją sumokėtus pinigus. Kiti galimi būdai – kreiptis į „Maximos“ klientų aptarnavimą užpildant įmonės interneto svetainėje esančią atsiliepimo formą, kreipiantis nemokama informacine linija 0 800 200 50 arba rašant el. paštu [klientai@maxima.lt](mailto:klientai@maxima.lt). Pasirinkus vieną šių būdų, „Maximos“ pirkėjas, be kvito ir nekokybiškos prekės aprašymo, turi pateikti nuotraukas, kurios leistų identifikuoti kokybės neatitikimus“, – paaiškina „Maximos“ Kokybės ir kontrolės skyriaus vadovė.

Pavyzdžiui, jei įsigytoje prekėje matyti pelėsis, netipinė spalva, konsistencija, prasta vaisių ar daržovių išvaizda – visa tai turi būti aiškiai perteikta ir matoma nuotraukoje. Įvertinus kiekvieną šių atvejų individualiai, klientui pinigai bus grąžinami į „Ačiū“ kortelę. Taip pat „Maximos“ pirkėjams svarbu žinoti, kad nurodžius kokybės neatitikimus, kurių neįmanoma identifikuoti vizualiai, pavyzdžiui, kas liečia kvapą, jie gali sulaukti prašymo atvykti su įsigyta preke į fizinę parduotuvę, kur atvejis bus tiriamas vietoje.

***Apie prekybos tinklą „Maxima“***

*Tradicinės lietuviško prekybos tinklo „Maxima“ stiprybės – mažos kainos ir kruopščiai atrinktas asortimentas. Tinklą valdanti bendrovė „Maxima LT“ yra didžiausia lietuviško kapitalo įmonė, viena didžiausių mokesčių mokėtojų bei didžiausia darbo vietų kūrėja šalyje. Šiuo metu Lietuvoje veikia arti pustrečio šimto „Maximos“ parduotuvių, kuriose dirba apie 11 tūkst. darbuotojų ir kasdien apsilanko daugiau nei 400 tūkst. klientų.*

**Daugiau informacijos**:

El. paštas [komunikacija@maxima.lt](mailto:komunikacija@maxima.lt)