

# „Valgo“ pinigų gražinimo ir kompensacijų politika

Įsigaliojimo data: 2026 m. balandžio 18 d.

Ši pinigų gražinimo ir kompensacijų politika („Politika“) nustato tvarką, pagal kurią nagrinėjami prašymai dėl pinigų gražinimo, dalinio pinigų gražinimo ir kitų kompensacijos formų naudojantis **Valgo** paslauga, kurią teikia **Valgome, MB**.

Ši Politika taikoma užsakymams, pateiktiems per svetainę [valgo.lt](http://valgo.lt) ir mobiliąją programėlę Valgo.

## 1. Bendrosios nuostatos

„Valgo“ organizuoja maisto užsakymų pateikimą ir pristatymą iš restoranų partnerių.

Pinigų gražinimai ir kompensacijos vertinami atsižvelgiant į:

- problemos pobūdį;
- užsakymo vykdymo stadiją;
- atšaukimo ar pretenzijos priežastį;
- taikytinus teisės aktus;
- informaciją, kurią pateikė naudotojas, restoranas ir kurjeris.

Kiekvienas prašymas dėl pinigų gražinimo ar kompensacijos nagrinėjamas individualiai.

## 2. Kada gali būti taikomas visas pinigų gražinimas

Visas pinigų gražinimas paprastai galimas šiais atvejais:

- užsakymas buvo atšauktas „Valgo“ iniciatyva;
- užsakymas buvo atšauktas restorano;
- užsakymas nebuvo pristatytas;
- mokėjimas buvo nuskaičiuotas, tačiau užsakymas nebuvo tinkamai įvykdytas;
- įvyko techninis sutrikimas, dėl kurio užsakymo neįmanoma įvykdyti;
- naudotojui buvo neteisingai pakartotinai nuskaičiuota suma arba įvyko akivaizdi mokėjimo klaida.

Tokiais atvejais pinigai paprastai gražinami tuo pačiu mokėjimo būdu, kuriuo buvo apmokėtas užsakymas, nebent kitaip reikalautų mokėjimo sistema ar teisės aktai.

## 3. Kada gali būti taikomas dalinis pinigų gražinimas arba kita kompensacija

Dalinis pinigų gražinimas, kreditas, promokodas ar kita pagrįsta kompensacija gali būti suteikiami, jeigu:

- pristatytas ne tas užsakymas;
- trūksta tam tikrų pozicijų;
- dalis užsakymo neatitinka pateikto užsakymo;
- maistas pristatytas netinkamos būklės;
- maistas reikšmingai atšalo;
- įvyko reikšmingas vėlavimas;
- užsakymas buvo įvykdytas tik iš dalies;

- kita patvirtinta problema pablogino paslaugos kokybę, tačiau nereiškia, kad visas užsakymas visiškai neįvykdytas.

Kompensacijos forma nustatoma „Valgo“ įvertinus konkretaus atvejo aplinkybes.

#### **4. Kada pinigų grąžinimas gali būti netaikomas**

Pinigų grąžinimas gali būti netaikomas, jeigu:

- naudotojas atšaukė užsakymą po to, kai restoranas pradėjo jį ruošti;
- užsakymas nebuvo atsiimtas dėl priežasčių, priklausančių nuo naudotojo;
- naudotojas laiku neatvyko į pasirinktą pristatymo vietą;
- naudotojas nurodė neteisingą pristatymo vietą arba kitus netikslius duomenis;
- kurjeris atvyko į pristatymo vietą, tačiau naudotojas neatsiėmė užsakymo per laukimo laiką;
- atlikus patikrinimą problema nepasitvirtino;
- pretenzija pateikta be pakankamo pagrindo arba yra piktnaudžiavimo požymių.

Jeigu kurjeris atvyko į pristatymo vietą, tačiau naudotojo ten nėra, ir užsakymo negalima saugiai palikti, kurjeris gali laukti iki 10 minučių. Po to užsakymas gali būti laikomas įvykdytu arba nebetinkamu pakartotiniam pristatymui, o sumokėtos sumos gali būti negrąžinamos, jeigu neįteikimas įvyko dėl aplinkybių naudotojo pusėje.

#### **5. Užsakymo atšaukimas naudotojo iniciatyva**

Naudotojas gali atšaukti užsakymą, jeigu tenkinama bent viena iš šių sąlygų:

- nuo užsakymo pateikimo praėjo ne daugiau kaip 3 minutės;
- kurjeris dar nepaskirtas;
- iki pasirinkto pristatymo laiko liko 60 minučių ar daugiau.

Jeigu restoranas jau pradėjo ruošti užsakymą arba užsakymas yra tokioje stadijoje, kai jo atšaukimas nebeįmanomas, pinigų grąžinimas gali būti netaikomas.

Jeigu užsakymas buvo atšauktas leistinu terminu, pinigai paprastai grąžinami visa apimtimi, nebent užsakymo sąsajoje ar konkrečios akcijos taisyklėse būtų aiškiai nurodyti kiti apribojimai.

#### **6. Promokodai ir nuolaidos**

Jeigu užsakymas, kuriam buvo pritaikytas promokodas ar nuolaida, atšaukiamas, promokodas gali nebūti atkuriamas ir būti laikomas panaudotu, nebent „Valgo“ savo nuožiūra arba konkrečios akcijos taisyklėse nustato kitaip.

Piktnaudžiavimo promokodais atveju „Valgo“ turi teisę atsisakyti grąžinti rinkodaros naudą, panaikinti nuolaidą arba atmesti atitinkamą prašymą.

#### **7. Pretenzijos dėl maisto kokybės**

Jeigu problema susijusi su:

- patiekalo sudėtimi;
- maisto kokybe;
- netinkamu paruošimu;

- produkto būkle;
- trūkstamais ingredientais;
- neatitikimu aprašymui,

„Valgo“ gali priimti ir administruoti naudotojo pretenziją, tačiau už maisto paruošimą ir kokybę iš esmės atsako restoranas.

Tai nepanaikina naudotojo teisės kreiptis į „Valgo“ tiek per paslaugos sąsają, tiek kontaktiniu el. paštu.

### **8. Kaip pateikti prašymą dėl pinigų grąžinimo ar kompensacijos**

Prašymai dėl pinigų grąžinimo ar kompensacijos turi būti siunčiami adresu:

[support@valgo.lt](mailto:support@valgo.lt)

Prašyme pageidautina nurodyti:

- užsakymo numerį;
- trumpą problemos aprašymą;
- užsakymo datą ir laiką;
- patvirtinančią medžiagą, jeigu tokia yra;
- nuotraukas, jeigu problema susijusi su kokybe, komplektiškumu ar užsakymo būkle.

Naudotojas turi apie problemą pranešti kiek įmanoma greičiau po pristatymo arba numatyto pristatymo laiko.

Kuo greičiau pateikiama pretenzija, tuo didesnė tikimybė objektyviai įvertinti visas aplinkybes.

### **9. Kaip nagrinėjame prašymus**

Nagrinėdama prašymą, „Valgo“ gali atsižvelgti į:

- užsakymo duomenis;
- užsakymo vykdymo būseną;
- informaciją iš restorano;
- informaciją iš kurjerio;
- pristatymo duomenis;
- naudotojo pateiktą medžiagą;
- ankstesnių kreipimųsi dėl užsakymų istoriją;
- galimus piktnaudžiavimo požymius.

Jeigu reikia, galime paprašyti papildomos informacijos.

### **10. Nagrinėjimo terminas**

Stengiamės prašymus dėl pinigų grąžinimo ir kompensacijų išnagrinėti per pagrįstą terminą ir be nepateisinamo delsimo.

Jeigu klausimui išspręsti reikia papildomo restorano, pristatymo, mokėjimo paslaugų teikėjo ar vidinių sistemų patikrinimo, nagrinėjimas gali užtrukti ilgiau.

### **11. Pinigų grąžinimo būdas ir terminas**

Jeigu priimamas sprendimas grąžinti pinigus:

- pinigai paprastai grąžinami tuo pačiu mokėjimo būdu, kuriuo buvo apmokėtas užsakymas;
- faktinis lėšų įskaitymo terminas priklauso nuo mokėjimo paslaugų teikėjo, banko arba kortelės emitento;
- „Valgo“ neatsako už papildomus bankinius apdorojimo terminus po to, kai grąžinimas jau yra inicijuotas.

## **12. Vartotojo teisės ir išimtys**

Jeigu užsakymui taikomos nuotolinių sutarčių taisyklės, naudotojas gali turėti vartotojo teises, numatytas taikytinuose teisės aktuose.

Kartu naudotojas supranta, kad:

- maistui;
- greitai gendantiems produktams;
- paslaugoms, teikiamoms konkrečiu laiku arba konkrečiu laiko tarpu,

teisė atsisakyti sutarties nenurodant priežasties gali būti apribota arba netaikoma tais atvejais, kuriuos numato teisės aktai.

Niekas šioje Politikoje neriboja privalomų vartotojo teisių, suteikiamų pagal taikytinus teisės aktus.

## **13. Piktnaudžiavimas**

„Valgo“ turi teisę atsisakyti grąžinti pinigus, suteikti kompensaciją ar rinkodaros naudą, jeigu yra pagrįstų požymių, kad buvo:

- sukčiaujama;
- piktnaudžiaujama grąžinimais;
- sistemingai teikiamos nepagrįstos pretenzijos;
- piktnaudžiaujama promokodais;
- naudotojas elgėsi nesąžiningai.

## **14. Kontaktai**

Klausimais dėl pinigų grąžinimo, kompensacijų ir pretenzijų galite susisiekti su mumis:

### **Valgome, MB**

J. Savickio g. 4-7, LT-01108 Vilnius, Lietuva

[support@valgo.lt](mailto:support@valgo.lt)

[info@valgo.lt](mailto:info@valgo.lt)