

II

(Nelegislatīvi akti)

IETEIKUMI

KOMISIJAS IETEIKUMS

(2010. gada 12. maijs)

par harmonizētās metodikas izmantošanu patērētāju sūdzību un jautājumu klasificēšanai

(2010/304/ES)

EIROPAS KOMISIJA,

ņemot vērā Līgumu par Eiropas Savienības darbību un jo īpaši tā 292. pantu,

tā kā:

- (1) Eiropadome 2007. gada 14. decembra prezidentvalsts secinājumos ir atzinīgi novērtējusi Vienotā tirgus pārskatu, kurā izteikts aicinājums izstrādāt politiku un noteikt regulējumu ES līmenī, lai ar īpašu rīku un rādītāju, piemēram, patērētāju sūdzību, starpniecību veicinātu izpratni par vienotā tirgus ietekmi uz patērētājiem.
- (2) Eiropas Parlaments 2008. gada 18. novembra rezolūcijā par patēriņa tirgus rezultātu pārskatu aicināja Komisiju un dalībvalstis censties panākt saskaņotību starp sūdzību klasifikācijas sistēmām, ko izmanto dalībvalstu kompetentās iestādes un patērētāju atbalsta dienesti, kā arī izveidot Savienības mēroga datubāzi patērētāju sūdzībām. Eiropas Parlaments 2010. gada 9. marta rezolūcijā par patērētāju aizsardzību atbilstīgi Komisijas ieteikumam aicināja visas sūdzību izskatīšanas iestādes ieviest harmonizētu metodiku patērētāju sūdzību klasificēšanai un ziņojumu sniegšanai par tām.
- (3) Komisijas 2007. gada 13. marta paziņojumā "ES Patērētāju politikas stratēģija 2007.–2013. gadam – patērētāju tiesību nodrošināšana, labklājības uzlabošana, efektīva aizsardzība" ⁽¹⁾ par vienu no prioritātēm ir noteikta patēriņa tirgu un valstu patērētāju politikas labāka uzraudzība, tostarp īpaša patērētāju sūdzību uzraudzības rīka izstrāde.

- (4) Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 27. oktobra Regulas (EK) Nr. 2006/2004 par sadarbību starp valstu iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā (Regula par sadarbību patērētāju tiesību aizsardzības jomā) ⁽²⁾, 16. pantā ir noteikts, ka dalībvalstis sadarbībā ar Komisiju izstrādā kopīgu sistēmu patērētāju sūdzību klasifikācijai. Šajā nolūkā ir lietderīgi ieviest harmonizētu metodiku, ko izmantos sūdzību izskatīšanas iestādes Savienībā, lai klasificētu patērētāju sūdzības un sniegtu Komisijai ziņojumus par tām. Lai nodrošinātu efektīvāku tirgus darbības uzraudzību, ir lietderīgi šādu metodiku attiecināt arī uz patērētāju iesniegtajiem jautājumiem,

IR PIENĒMUSI ŠO IETEIKUMU.

1. Sūdzību izskatīšanas iestādēm, proti, dalībvalstu patērētāju tiesību aizsardzības iestādēm, patērētāju organizācijām, pārvaldes iestādēm, alternatīvām strīdu izšķiršanas iestādēm, sūdzību izskatīšanas padomēm, valdības iestāžu ieceltiem neatkarīgiem tiesībsargiem, tirgotāju izveidotiem tiesībsarga funkcijām atbilstošiem dienestiem un nozaru pašpārvaldes organizācijām, īstenot šo ieteikumu saskaņā ar 2.–9. punktu, kā arī ievērojot konfidencialitātes prasības, kas var tikt piemērotas attiecībā uz visu veidu komerciālu, patērētājiem paredzētu reklāmu, kā arī uz tirgotāju un patērētāju starpā noslēgtiem pārdošanas un pakalpojumu līgumiem.

2. Šajā ieteikumā piemēro definīcijas:

- a) "patērētājs" ir jebkura fiziska persona, kas darbojas nolūkos, kuri nav saistīti ar tirdzniecību, uzņēmējdarbību, amatniecību vai personas profesionālo darbību;

⁽¹⁾ COM(2007) 99 galīgā redakcija.

⁽²⁾ OV L 364, 9.12.2004., 1. lpp.

- b) "patērētāja sūdzība" ir patērētāja iesniegts paziņojums sūdzību izskatīšanas iestādei par neapmierinātību ar konkrētu tirgotāju saistībā ar preces vai pakalpojuma reklāmu, pārdošanu vai piegādi, preces vai pakalpojuma lietošanu vai pēcpārdošanas pakalpojumiem;
- c) "patērētāja jautājums" ir sūdzību izskatīšanas iestādē iesniegts lūgums sniegt informāciju vai konsultāciju, kas nav sūdzība, ko patērētājs iesniedzis sūdzību izskatīšanas iestādē saistībā ar preces vai pakalpojuma reklāmu, pārdošanu vai piegādi, preces vai pakalpojuma lietošanu vai pēcpārdošanas pakalpojumiem;
- d) "tirgotājs" ir jebkura fiziska vai juridiska persona, kas saistībā ar preces vai pakalpojuma reklāmu, pārdošanu vai piegādi rīkojas ar tirdzniecību, uzņēmējdarbību, amatniecību vai profesiju saistītos nolūkos, un arī jebkura persona, kas darbojas tirgotāja vārdā vai uzdevumā;
- e) "sūdzību izskatīšanas iestāde" ir jebkura iestāde, kas atbildīga par patērētāju sūdzību apkopošanu vai kas mēģina tās risināt vai arī sniedz patērētājiem konsultācijas un informāciju par sūdzībām vai jautājumiem; šāda iestāde darbojas kā vidutājs saistībā ar patērētāja iesniegto sūdzību vai jautājumu par tirgotāju. Par sūdzību izskatīšanas iestādēm netiek uzskatīti tirgotāju izveidoti patērētāju sūdzību izskatīšanas mehānismi, kas nepastarpināti izskata patērētāju sūdzības vai atbild uz jautājumiem, vai tirgotāja vai tā vārdā izveidoti mehānismi sūdzību risināšanas pakalpojumu sniegšanai.
3. Sūdzību izskatīšanas iestādēm jāapkopo un jāreģistrē vismaz šādi ieteicamie dati:
- a) attiecībā uz sūdzībām – šāda vispārīga informācija, kas atbilst pielikuma A iedaļas I apakšiedaļas datu laukiem:
- i) patērētāja valsts;
 - ii) tirgotāja valsts;
 - iii) sūdzību izskatīšanas iestādes nosaukums;
 - iv) iemesls, kādēļ patērētājs ir vērsies iestādē, atsevišķi nodalot sūdzības un jautājumus;
 - v) sūdzības vai jautājuma saņemšanas datums;
 - vi) pārdošanas metode, izņemot 61.1.–61.15. apakškategoriju;
- b) attiecībā uz sūdzībām – nozares dati atbilstoši pielikuma B iedaļai vismaz 2. līmenī;
- c) sūdzībā ietvertās informācijas tips atbilstoši pielikuma C iedaļai vismaz 1. līmenī.
4. Sūdzību izskatīšanas iestādes tiek aicinātas apkopot un reģistrēt šādus papildu datus:
- a) attiecībā uz sūdzībām – informāciju par pārdošanas metodi 61.1.–61.15. apakškategorijai atbilstīgi pielikuma A iedaļas I apakšiedaļai;
 - b) attiecībā uz sūdzībām – šādu vispārīgu informāciju atbilstīgi pielikuma A iedaļas II apakšiedaļas datu laukiem:
 - i) reklāmas metode;
 - ii) norēķinu veids;
 - iii) tirgotāja nosaukums;
 - iv) darījuma vērtība;
 - v) patērētājam radīto zaudējumu apmērs;
 - c) sūdzībā ietvertās informācijas tipu atbilstīgi pielikuma C iedaļai vismaz 2. līmenī;
 - d) informāciju par jautājumiem.
5. Sūdzību izskatīšanas iestādēm ir tiesības apkopot papildu informāciju, kas sadalīta sīkāk, nekā noteikts 3. un 4. punktā, ar nosacījumu, ka šāds sadalījums atbilst minētajos punktos aprakstītajiem datu laukiem.
6. Sūdzību izskatīšanas iestādēm reizi gadā ir jāpaziņo Komisijai visi 3. punktā noteiktie dati. Dati jāpaziņo iespējami drīz pēc katra kalendārā gada beigām.
7. Sūdzību izskatīšanas iestādes tiek aicinātas reizi gadā paziņot Komisijai visus 4. punktā minētos datus, izņemot 4. punkta b) apakšpunkta iii) punktā minēto "tirgotāja nosaukumu". Dati jāiesniedz iespējami drīz pēc katra kalendārā gada beigām.
8. Sūdzību izskatīšanas iestādēm ir jāpaziņo 6. un 7. punktā noteiktie dati, izmantojot metodes, kas ļauj katru atsevišķu datu vienību sasaistīt ar konkrētu sūdzību, tādējādi nodrošinot iespēju Komisijai no dažādām sūdzību izskatīšanas iestādēm saņemtos datus apkopot un publicēt, kā arī salīdzināt visus šajā ieteikumā ietvertos datu laukus.

9. Personas datu apstrāde veicama atbilstīgi dalībvalsts tiesību aktiem, ar kuriem transponēta Eiropas Parlamenta un Padomes 1995. gada 24. oktobra Direktīva 95/46/EK par personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi un šādu datu brīvu apriti ⁽³⁾, vai, vajadzības gadījumā, atbilstīgi Eiropas Parlamenta un Padomes 2000. gada 18. decembra Regulai (EK) Nr. 45/2001 par fizisku personu aizsardzību attiecībā uz personas datu apstrādi Kopienas iestādēs un struktūrās un par šādu datu brīvu apriti ⁽⁴⁾. Tiek piemērots šā ieteikuma 1. punktā noteiktais datu apjoma samazinājuma princips, t. i., tiek apstrādāti vienīgi tie dati, kas ir neaizstājami, lai sagatavotu ziņojumus par patērētāju sūdzībām un jautājumiem. Patērētāju sūdzībās un jautājumos ietvertiem personas datiem iespēju robežās nodrošināma anonimitāte.

Briselē, 2010. gada 12. maijā

Komisijas vārdā –
Komisijas loceklis
John DALLI

⁽³⁾ OV L 281, 23.11.1995., 31. lpp.

⁽⁴⁾ OV L 8, 12.1.2001., 1. lpp.

PIELIKUMS

A IEDAĻA

VISPĀRĪGA INFORMĀCIJA

I apakšiedaļa. Ieteicamais datu apjoms un datu lauki

1. Patērētāja valsts

Patērētāja pastāvīgās dzīvesvietas valsts:

11	Beļģija	22	Kipra	33	Slovēnija
12	Bulgārija	23	Latvija	34	Slovākija
13	Čehija	24	Lietuva	35	Somija
14	Dānija	25	Luksemburga	36	Zviedrija
15	Vācija	26	Ungārija	37	Apvienotā Karaliste
16	Igaunija	27	Malta	38	Īslande
17	Īrija	28	Nīderlande	39	Lihtenšteina
18	Grieķija	29	Austrija	40	Norvēģija
19	Spānija	30	Polija	41	Šveice
20	Francija	31	Portugāle	42	Cita valsts
21	Itālija	32	Rumānija	43	Nav zināma

2. Tirgotāja valsts ⁽¹⁾

Valsts, kurā reģistrēts tirgotājs:

11	Beļģija	23	Latvija	34	Slovākija
12	Bulgārija	24	Lietuva	35	Somija
13	Čehija	25	Luksemburga	36	Zviedrija
14	Dānija	26	Ungārija	37	Apvienotā Karaliste
15	Vācija	27	Malta	38	Īslande
16	Igaunija	28	Nīderlande	39	Lihtenšteina
17	Īrija	29	Austrija	40	Norvēģija
18	Grieķija	30	Polija	41	Šveice
19	Spānija	31	Portugāle	42	Cita valsts
20	Francija	32	Rumānija	43	Nav zināma
21	Itālija	33	Slovēnija	44	Nepiemēro
22	Kipra				

3. Sūdzību izskatīšanas iestādes nosaukums

31 Teksts brīvā formā

4. Iemesls, kādēļ patērētājs ir vērsies iestādē

41 Sūdzība 42 Jautājums

5. Datums, kad patērētājs ir vērsies iestādē

Datums, kad sūdzību izskatīšanas iestādē pirmo reizi reģistrēta sūdzība vai jautājums:

51 GGGG-MM-DD

⁽¹⁾ Attiecībā uz aviotransportu atbilstīgi Eiropas Parlamenta un Padomes 2004. gada 11. februāra Regulai (EK) Nr. 261/2004, ar ko paredz kopīgus noteikumus par kompensāciju un atbalstu pasažieriem sakarā ar iekāpšanas atteikumu un lidojumu atcelšanu vai ilgu kavēšanos (OV L 46, 17.2.2004., 1. lpp.), tā ir dalībvalsts, kura atbild par darbībām, kas saistītas ar lidojumiem no tās teritorijā esošām lidostām, kā arī par Savienības gaisa pārvadātāju lidojumiem no trešām valstīm uz šādām lidostām.

6. Pārdošanas metode

Pārdošanas metode, kas izmantota, veicot darījumu:

61 Tiešā pārdošana. Telpas, kurās veikts darījums, tostarp mazumtirdzniecības veikalu telpas:

- 61.1. Lielveikals, tirdzniecības centrs
- 61.2. Atlaižu veikals
- 61.3. Universālveikals
- 61.4. Mazumtirdzniecības ķēdes veikals
- 61.5. Mazumtirdzniecības veikals
- 61.6. Neliels veikals, tirdzniecības vieta
- 61.7. Augļu un dārzeņu veikals, nakts veikals
- 61.8. Ielu tirgotava, zemnieku saimniecības veikals
- 61.9. Degvielas uzpildes stacija
- 61.10. Biroja telpas (tostarp banku un citu finanšu iestāžu telpas)
- 61.11. Ceļojumu aģentūra, ceļojumu rīkotājs
- 61.12. Slimnīca, klīnika, ārsta kabinets
- 61.13. Skola
- 61.14. Sporta un atpūtas telpas
- 61.15. Cita veida telpas

62 Tālpārdošana (piemēram, izmantojot telefonu vai pasta pakalpojumus), izņemot e-komerciju, mobilo komerciju un izsoles interneta tīklā

63 E-komercija, izņemot mobilo komerciju un izsoles internetā

64 Mobilā komercija

65 Tirgus, gadatirgus

66 Izsoles

67 Izsoles internetā

68 Pārdošana ārpus tirdzniecības telpām

69 Citas pārdošanas metodes

70 Nav zināma

71 Nepiemēro

II apakšiedaļa. Papildu dati un datu lauki**7. Reklāmas metode**

Metode, kas izmantota, lai reklamētu patērētājam paredzēto preci vai pakalpojumu:

- 71 Tiešā reklāma
- 72 Telefona saruna
- 73 Īsziņa
- 74 Audiovizuālā reklāma (televīzija utt.)
- 75 Drukāta reklāma (avīze, brošūra, skrejlapa utt.)

- 76 Internets (tīmekļa vietne)
- 77 E-pasts
- 78 Radio
- 79 Vides reklāma (stacionāra, piemēram, izvietota uz reklāmas stenda, vai mobila, piemēram, izvietota uz transportlīdzekļa)
- 80 Cita metode
- 81 Nav zināma
- 82 Nepiemēro

8. **Norēķinu veids**

Norēķinu veids, kas izmantots, lai veiktu maksājumu par darījumu:

- 81 Skaidra nauda
- 82 Debetkarte
- 83 Kredītkarte
- 84 Papīra čeks, papīra kupons vai papīra ceļojumu čeks
- 85 Pārskaitījums
- 86 Tiešais debets
- 87 Elektroniskā nauda
- 88 Naudas pārvedums
- 89 Priekšapmaksas karte
- 90 Mobilais maksājums (piemēram, ar SMS)
- 91 Cits
- 92 Nav zināms
- 93 Nepiemēro

9. **Tirgotāja nosaukums**

Ar patērētāja sūdzību saistītā tirgotāja nosaukums:

- 91 Teksts brīvā formā
- 92 Nav zināms

10. **Valūta**

- | | | |
|---------|---------|---------------|
| 101 EUR | 107 LVL | 113 ISK |
| 102 BGN | 108 LTL | 114 CHF |
| 103 CZK | 109 PLN | 115 NOK |
| 104 DKK | 110 RON | 116 USD |
| 105 EEK | 111 SEK | 117 Cita |
| 106 HUF | 112 GBP | 118 Nepiemēro |

11. **Darījuma vērtība**

Attiecīgā gadījumā norāda summu, ko patērētājs samaksājis par precī vai pakalpojumu:

- 111 Summa (summu reģistrē, norādot veselu skaitli ar diviem cipariem aiz komata, piemēram, 10,50)
- 112 Nav zināma
- 113 Nepiemēro

12. Patērētājam radīto zaudējumu apmērs

Attiecīgā gadījumā norāda aptuveno patērētāja pieteikto zaudējumu apmēru naudas izteiksmē:

121 Summa (summu reģistrē, norādot veselu skaitli ar diviem cipariem aiz komata, piemēram, 10,50)

122 Nav zināms

123 Nepiemēro

B IEDAĻA

NOZARES DATI ^(?)

1. līmenim atbilst, piemēram, 1. "Patēriņa preces", 2. "Vispārējie pakalpojumi".
2. līmenim atbilst, piemēram, 1.1. "Pārtika – augļi un dārzeņi", 1.2. "Pārtika – gaļa".
3. līmenī tiek sīkāk aprakstītas 2. līmenī iekļautās preces, piemēram, "svaigi, atdzesēti vai saldēti augļi".

1. Patēriņa preces

Apraksts/skaidrojoša definīcija

1.1. Pārtika – augļi un dārzeņi

Augļi:

- svaigi, atdzesēti vai saldēti augļi,
- kaltēti augļi, augļu mizas, augļu kauliņi, rieksti un ēdamas sēklas,
- konservēti augļi un augļu produkti.

Neietver: ievārījumus, marmelādes, kompotus, želejas, augļu biezeņus un pastas (1.5.); cukurā konservētas augu daļas (1.5.); augļu sulas un sīrupus (1.6.).

Dārzeņi:

- svaigi, atdzesēti vai kaltēti dārzeņi, ko audzē lapu vai stublāju dēļ (spargēļi, brokoļi, ziedkāposti, lapu cigoriņi, fenheli, spināti utt.), augļu dēļ (baklažāni, gurķi, kabači, zaļie pipari, ķirbji, tomāti utt.) un sakņu dēļ (bietes, burkāni, sīpoli, pastinaki, redīsi, rāceņi utt.),
- svaigi vai saldēti kartupeļi un citi bumbuļu dārzeņi (manioka, niedru maranta, saldie kartupeļi utt.),
- konservēti vai apstrādāti dārzeņi un dārzeņu produkti,
- bumbuļu dārzeņu produkti (milti, rupja maluma milti, pārsļas, biezeņi, čipsi un kraukšķi), ieskaitot saldētus izstrādājumus, piemēram, smalki sagrieztus kartupeļus.

Ietver: olīvas, ķiplokus, pākšaugus, saldo kukurūzu; jūras fenheli un citas ēdamās jūras aļģes; sēnes un citas ēdamās sēnītes.

Neietver: kartupeļu cieti, tapioku, sāgo un citas cietes (1.5.); zupas, buljonus un buljonus ar dārzeņiem (1.5.); lapu garšaugus (pētersīļi, rozmarīns, timiāns utt.) un garšvielas (pipari, Jamaikas pipari, ingvers utt.) (1.5.); augļu un dārzeņu sulas (1.6.).

1.2. Pārtika – gaļa

Šajā kategorijā ietilpst:

- svaiga, atdzesēta vai saldēta gaļa, kas iegūta no:
 - liellopiem, cūkām, aitām un kazām,
 - mājputniem (vistām, pīlēm, zosīm, tītariem, pērļu visticām),
 - zaķiem, trušiem un medījamiem dzīvniekiem (antilopēm, briežiem, mežacūkām, fazāniem, rubeņiem, baložiem, paipalām utt.),
 - zirgiem, mūļiem, ēzeļiem, kamieļiem un tamlīdzīgiem dzīvniekiem,

^(?) Šajā iedaļā izmantota individuālā patēriņa veidu klasifikācija (COICOP), kuru publicējusi Apvienoto Nāciju Organizācijas Statistikas nodaļa (United Nations Statistics Division) un kuru individuālā patēriņa klasifikācijas nolūkā izmanto vairākas iestādes, tostarp Eiropas Komisija, Ekonomiskās sadarbības un attīstības organizācija (ESAO) un ANO.

- svaigi, atdzesēti vai saldēti subprodukti,
- kaltēta, sālīta vai žāvēta gaļa un ēdamie subprodukti (desas, salami, bekons, šķiņķis),
- cita veida konservēta vai apstrādāta gaļa un gaļas izstrādājumi (konservēta gaļa, gaļas ekstrakti, gaļas sulas, gaļas pīrāgi utt.).

Ietver: jūras zīdītāju (piemēram, roņņu), eksotisku dzīvnieku (piemēram, ķenguru, strausu, aligatoru utt.), kā arī dzīvnieku un mājputnu, kas nopirkti dzīvi un paredzēti patēriņam pārtikā, gaļu un ēdamus gaļas subproduktus.

Neietver: cūku taukus un citus dzīvnieku taukus (1.5.); zupas, buljonus un buljonus ar gaļu (1.5.).

1.3. Pārtika – maize un graudaugi

Šajā kategorijā ietilpst:

- visu veidu rīsi,
- kukurūza, kvieši, mieži, auzas un citi graudaugi graudu, miltu vai rupja maluma miltu veidā,
- maize un citi konditorejas izstrādājumi (kraukšķīga maize, sausiņi, grauzdēta maize, biskvīti, piparkūkas, oblātas, vafeles, apaļmaizītes, radziņi franču gaumē, kūkas, tortes, pīrāgi, rauši, picas utt.),
- maisījumi un mīklas konditorejas izstrādājumu pagatavošanai,
- visu veidu pastas un picas izstrādājumi,
- graudaugu izstrādājumi (kukurūzas pārslas, auzu pārslas utt.) un citi graudaugu produkti (iesals, iesala milti, iesala ekstrakts, kartupeļu ciete, tapiokas, sāgo un citas cietes),
- citi maizes un graudaugu izstrādājumi.

Ietver: miltu produktus, kas sagatavoti ar gaļu, zivīm, jūras veltēm, sieru, dārzeņiem vai augļiem.

Neietver: gaļas pīrāgus un zivju pīrāgus (1.5.); saldo kukurūzu (1.5.).

1.4. Pārtika – veselīga pārtika un uzturvielas

Šajā kategorijā ietilpst:

- pārtikas produkti, kuru marķējums, pasniegšanas veids vai reklāma satur šādu informāciju, apgalvojumus vai norādes: a) produktam piemīt veselībai labvēlīgas uzturīpašības; b) produkta vai kādas tā sastāvdaļas lietošana ir labvēlīga cilvēka veselībai; c) produkta lietošana būtiski mazina kādas cilvēka saslimšanas riska faktorus.

1.5. Pārtika – citi pārtikas produkti

Šajā kategorijā ietilpst:

- zivis un vēžveidīgie,
- piena produkti (piens, siers u. c.),
- olas/olu produkti,
- eļļas, tauki un citi ēdami dzīvnieku vai augu tauki (sviests, margarīns, olīveļļa, pārtikas eļļa),
- bērnu/zīdaiņu pārtika,
- garšaugi un garšvielas,
- rieksti/riekstu produkti,
- zupas, mērces, buljoni un buljoni ar gaļu un dārzeņiem,
- gatavās maltītes,
- piedevas,
- cukurs, džems, medus, šokolāde un konditorejas izstrādājumi,
- diētiskie produkti,
- uztura bagātinātāji,
- citi pārtikas produkti, kas citur nav klasificēti.

1.6. *Bezalkoholiskie dzērieni*

Šeit klasificēti bezalkoholiskie dzērieni, kas iegādāti veikalos, lielveikalos un tamlīdzīgās tirdzniecības vietās, izņemot vietās, kas ietilpst kategorijā "Atpūtas pakalpojumi", piemēram, viesnīcās un citās brīvdienu mītnēs (6.1.), kā arī restorānos un bāros (6.5.).

Šajā kategorijā ietilpst:

- kafija, tēja un kakao,
- minerālūdens,
- atspirdzinošie dzērieni,
- augļu un dārzeņu sulas,
- sīrupi un koncentrāti.

Neietver: bezalkoholiskos dzērienus, kas tiek tirgoti vietās, kuras ietilpst kategorijā "Atpūtas pakalpojumi", piemēram, viesnīcās un citās brīvdienu mītnēs (6.1.), kā arī restorānos un bāros (6.5.).

1.7. *Alkoholiskie dzērieni*

Šeit klasificētie dzērieni ietver arī dzērienus ar zemu alkohola saturu vai bezalkoholiskus dzērienus, kas parasti ir alkoholiski, piemēram, bezalkoholisko alu.

Šajā kategorijā ietilpst:

- stiprie alkoholiskie dzērieni un liķieri,
- vīns,
- alus.

Neietver: alkoholiskos dzērienus, kas tiek tirgoti vietās, kuras ietilpst kategorijā "Atpūtas pakalpojumi", piemēram, viesnīcās un citās brīvdienu mītnēs (6.1.), kā arī restorānos un bāros (6.5.).

1.8. *Tabaka*

Šajā kategorijā ietilpst:

- cigaretes; cigarešu tabaka un cigarešu papīrs,
- cigāri, pīpju tabaka, košļājamā tabaka vai šņaucamā tabaka,
- šķiltavas, šķiltavu degviela, cigarešu etvijas, cigāru knaibles utt.

1.9. *Apģērbs (tostarp pēc individuāla pasūtījuma izgatavotas preces) un apavi*

- Vīriešu, sieviešu, pusaudžu, bērnu (no 3 līdz 13 gadiem) un zīdaiņu (no 0 līdz 2 gadiem) apģērbi, kas ir gatavi valkāšanai vai šūti pēc individuāla pasūtījuma, no jebkura materiāla (ieskaitot ādu, kažokādu, plastmasu un gumiju) ikdienas valkāšanai, sportam vai darbam,
- vīriešu, sieviešu, pusaudžu, bērnu (no 3 līdz 13 gadiem) un zīdaiņu (no 0 līdz 2 gadiem) apavi, ieskaitot sporta apavus, kas piemēroti valkāšanai ikdienā vai atpūtai (kurpes skriešanai, vispārējām sporta aktivitātēm, tenisam, basketbolam, airēšanai utt.),
- apavu daļas,
- šujamie diegi, dzija un piederumi apģērbu izgatavošanai, piemēram, sprādzes, pogas, spiedpogas, rāvējslēdzēji, lentes, mežģīnes, atgriezumī utt.,
- rokassomas, kabatas portfeli, naudas maki utt.

Neietver:

- mēbeļu audumus (1.11.),
- aizsargaprīkojumu sportistiem, piemēram, ķiveres, glābšanas vestes, boksa cimds, polsterējumu, jostas, paliktņus utt.; dažādiem sporta veidiem pielāgotus apavus (slēpju zābaki, futbola zābaki, golfa kurpes un citi apavi, kas aprīkoti ar slidām, ritentiņiem, radzēm utt.); apakšstilbu aizsargus, ķermeņa aizsargus kriketa spēlei un citus aizsargtērpus sportam (1.16.),
- ceļojumu preces: čemodānus, sporta somas, ceļojumu somas (1.16.),
- medicīnas trikotāžas izstrādājumus, piemēram, elastīgās zeķes; ortopēdiskos apavus (8.3.).

1.10. *Preces mājokļa uzturēšanai un labiekārtošanai*

Šajā kategorijā ietilpst:

- patstāvīgai darbu veikšanai paredzēti materiāli,
- krāsas un sienu seguma materiāli,
- žogi un šķūņi,
- motorizēti darbarīki (piemēram, urbjmašīnas, motorzāģi),
- neelektriskie darbarīki,
- dārzkopības aprīkojums/instrumenti (neelektriskie),
- mauriņu plāvēji.

Neietver: mājsaimniecības ierīces (1.12. vai 1.13.).

1.11. *Mēbelējums*

Mēbeles un mēbelējums, kas paredzēts izmantošanai gan telpās, gan ārpus tām. Paklāji un citi grīdas segumi, mājsaimniecības tekstilizstrādājumi, stikla trauki, galda piederumi un mājsaimniecības instrumenti.

Šajā kategorijā ietilpst:

- gultas, dīvāni, tahtas, galdi, krēsli, bufetes, kumodes un grāmatplaukti,
- apgaismes ierīces, piemēram, griestu lampas, parastās lampas, lodveida lampas un naktslampas,
- attēli, skulptūras un citi mākslas priekšmeti,
- aizslietņi, salokāmas starpsienas, kā arī citas mēbeles un iekārtas,
- žalūzijas,
- dārza mēbeles,
- spoguļi un svečturi,
- audumi mēbeļu tapsēšanai, aizkaru audumi, aizkari, divkārsie aizkari, nojumes, durvju aizkari un žalūzijas no auduma,
- gultas veļa un galdauti,
- citi mājsaimniecības tekstilizstrādājumi,
- tepīķi, paklāju grīdas segumi, linolejs un citas šāda veida grīdsegas,
- stikla trauki, kristāla trauki, keramikas trauki un porcelāna trauki, kādus izmanto galda, virtuves, vannasistabas, tualetes, biroja un iekštelpu izgreznošanai,
- naži un dakšiņas, galda piederumi un sudrablietas,
- visu materiālu neelektriskie virtuves piederumi, piemēram, kastroļi, katli, ātrvārtītāji, cepešpannas, mājsaimniecības sviri un citas šāda veida mehāniskas ierīces,
- visu materiālu neelektriskas mājsaimniecības ierīces, piemēram, trauki maizei, kafijai, garšvielām utt., atkritumu kastes, papīrgrozi, veļas grozi, gludināmie dēļi, pastkastes, pudelītes, termosī un ledus kastes.

Neietver:

- mājsaimniecības ierīces (1.12.) vai (1.13.),
- pulksteņus (1.26.); sienas termometrus un barometrus (1.26.),
- bērnu mēbeles, piemēram, šūpulīšus, krēslīšus, sētiņas un sēžamratiņus (1.27.).

1.12. *Liela izmēra mājsaimniecības ierīces (tostarp putekļsūcēji un mikroviļņu krāsnis)*

Galvenās ilgliegtuma mājsaimniecības ierīces, gan elektriskas, gan neelektriskas; vajadzības gadījumā šādu ierīču piegāde, uzstādīšana un remonts.

Šajā kategorijā ietilpst:

- plītis, pavardi, krāsnis un mikroviļņu krāsnis,
- ledusskapji, saldētavas un dzesinātājsaldētavas,
- veļasmašīnas, žāvētāji, žāvēšanas skapji, trauku mazgājamās mašīnas, gludināšanas un presēšanas mašīnas,
- gaisa kondicionētāji, mitrinātāji, telpu sildītāji, ūdenssildītāji, pārnēsājami sildītāji, ventilatori un tvaiku nosūcēji,
- putekļsūcēji, mašīnas tīrīšanai ar tvaiku, mašīnas paklāju tīrīšanai ar šampūnu un mašīnas grīdas mazgāšanai, vaskošanai un pulēšanai,
- citas liela izmēra mājsaimniecības ierīces, piemēram, seifi, šujmašīnas, adāmmašīnas, ūdens mikstinātāji utt.

1.13. *Maza izmēra mājsaimniecības ierīces (tostarp kafijas automāti un virtuves kombaini)*

Maza izmēra vidēja ilgliegtuma elektriskas mājsaimniecības ierīces; vajadzības gadījumā šādu ierīču piegāde un remonts.

Šajā kategorijā ietilpst:

- virtuves kombaini, pārtikas mikseri un taukvāres katli,
- kafijas automāti, kafijas dzirnaviņas,
- gludekļi,
- tosteri, grili un elektriskās plītiņas,
- sulu spiedes,
- saldējuma pagatavošanas aparāti, šerbeta pagatavošanas aparāti, jogurta pagatavošanas aparāti,
- fēni, elektriskās segas utt.

Neietver: sīkus neelektriskus mājsaimniecības priekšmetus un virtuves piederumus (1.11.); elektriskās ierīces ķermeņa kopšanai (1.24.).

1.14. *Elektroniskās preces (izklāidei paredzētas preces, kas nav informācijas un komunikāciju tehnoloģijas (IKT))*

Iekārtas skaņas un attēla uztveršanai, ierakstīšanai un reproducēšanai (audio un video sistēmas); fotogrāfijas un kinematogrāfijas iekārtas un optiskie instrumenti; datu nesēji; vajadzības gadījumā šādu iekārtu piegāde, uzstādīšana un remonts.

Šajā kategorijā ietilpst:

- DVD atskaņotāji un ierakstītāji,
- videokasešu atskaņotāji un ierakstītāji,
- televizori,
- stacionārie CD atskaņotāji, augstas precizitātes audiosistēmas (Hi-Fi), multivides atskaņotāji,
- pārnēsājami CD atskaņotāji, augstas precizitātes audiosistēmas (Hi-Fi), multivides atskaņotāji, mp3 atskaņotāji,
- radioaparāti, automobiļu radio (iegādājami atsevišķi no automobiļa), radiopulksteņi, divvirzienu radio un amatieru radio uztvērēji un raidītāji,
- fotoaparāti,
- videokameras,
- fotografēšanas ierīces,
- CD (tukši), DVD (tukši),
- audio un video kasetes (tukšas),
- kalkulatori, ieskaitot kabatas kalkulatorus,
- neeksponētas filmas, kasetes un diski izmantošanai fotogrāfiskiem un kinematogrāfiskiem mērķiem.

Neietver: videospēļu programmatūru (1.16.); spēļu konsoles/videospēļu datorus, ko pievieno televizoriem (1.16.); iepriekš ierakstītas lentes, kasetes, videokasetes, disketes un lasāmatmiņas kompaktdiskus lenšu magnetofoniem, kasešu magnetofoniem, videomagnetofoniem un personālajiem datoriem (1.16.).

1.15. *Informācijas un komunikāciju tehnoloģiju (IKT) produkti*

IKT produkti ir produkti, kas paredzēti elektroniskai datu apstrādei un komunikāciju nodrošināšanai, tostarp datu pārraidei un attēlošanai, vai produkti, kas elektroniski apstrādā datus, lai konstatētu, mērītu un/vai ierakstītu fizikālas parādības un lai vadītu fizikālus procesus; vajadzības gadījumā šādu produktu piegāde, uzstādīšana un remonts.

Šajā kategorijā ietilpst:

- personālie datori, patstāvīgi komplektēti datori un to piederumi,
- printeri un skeneri,
- spēļu konsoles,
- pārnēsājamās spēļu konsoles,
- programmatūra, programmatūras jauninājumi,
- klēpjatori, piezīmjdatori un planšetdatori,
- plaukstdatori un viedtālruni,
- programmatūra (fiziskā vai lejupielādējamā formātā),
- mobilie un fiksētie telefona aparāti, telefaksa iekārtas un telefona automātiskie atbildētāji,
- modemi un dekoderi,
- globālās pozicionēšanas sistēmas (GPS).

Neietver: iekārtas skaņu un attēlu uztveršanai, ierakstīšanai un reproducēšanai (1.14.); videospēļu programmatūru (1.16.).

1.16. *Atpūtai paredzētas preces (sporta aprīkojums, mūzikas instrumenti utt.)*

Spēles, rotaļlietas un citas preces sportam, vaļaspriekam, tūrismam, atpūtai brīvā dabā, kā arī šādu piederumu remonts, tostarp ilglietojuma preces atpūtai un iepriekš ierakstīti datu nesēji (CD, DVD).

- Iepriekš ierakstītas lentes, kasetes, videokasetes, disketes un lasāmatmiņas kompaktdiski lenšu magnetofoniem, kasešu magnetofoniem, videomagnetofoniem un personālajiem datoriem,
- kāršu spēles, šaha komplekti u. tml.,
- visu veidu rotaļlietas, ieskaitot lelles, mīkstās rotaļlietas, spēļu automobiļus un vilcienus, spēļu velosipēdus un trīsriteņus, spēļu konstruktorus, saliekamās mozaīkas, plastilīnu, elektroniskās spēles, maskas, kostīmus, jokus, jaunas rotaļlietas, pirotehniku, raķetes, vijas un Ziemsvētku eglīšu rotājumus,
- filatēlistu piederumi (lietotas vai anulētas pastmarkas, pastmarku albumi utt.), citas preces kolekcionāriem (monētas, medaļas, minerāli, zooloģiski un botāniski paraugi utt.) un citi rīki un priekšmeti vaļaspriekiem,
- vingrošanas, fiziskās audzināšanas un sporta piederumi, piemēram, bumbas, tīkli, raķetes, beisbola nūjas, slēpes, golfa nūjas, floretes, zobeni, svāri, diski, espanderi un citi kultūrisma piederumi,
- izpletņi un citi izpletņlēkšanas piederumi,
- binokļi, mikroskopi, teleskopi un kompasi,
- šaujamieroči un municija medībām, sportam un personiskajai aizsardzībai,
- maksšķerkāti un citi maksšķerēšanas piederumi,

- piederumi pludmales un brīvdabas spēlēm, piemēram, futbolam, krocketam, frisbijam, volejbolam, kā arī piepūšamās laivas, plosti un peldbaseini,
- tūrisma piederumi, piemēram, teltis un piederumi, guļammaisi, mugursomas, piepūšamie matračī un pumpji, tūristu plītiņas un restes gaļas cepšanai,
- liela izmēra priekšmeti spēlēm un sportam, piemēram, kanoe laivas, kajaki, vējdēļi, niršanas aprīkojums, golfa mašīnas, planieri, deltaplāni un gaisa baloni,
- visu izmēru mūzikas instrumenti, ieskaitot elektroniskos mūzikas instrumentus, piemēram, klavieres, ērģeles, vijoles, ģitāras, bungas, trompetes, klarnetes, flautas, blokflautas, harmonikas utt.,
- biljarda galdi, tenisa galdi, ķīniešu biljarda aparāti, spēļu automāti utt.,
- videospēļu programmatūra; spēļu konsoles/videospēļu datori, ko pievieno televizoram; videospēļu kasetes un videospēļu lasāmatmiņas kompaktdiski,
- apavi dažādām sporta spēlēm (slēpju zābaki, futbola zābaki, golfa kurpes un citi šādi apavi, kas aprīkoti ar slīdām, ritentiņiem, radzēm utt.); sporta ķiveres; aizsargaprīkojums sportistiem, piemēram, glābšanas vestes, boksa cimdi, polsterējums, apakšstilbu aizsargi, ķermeņa aizsargi kriketa spēlei un citi aizsargtērpi sportam,
- ceļojumu preces: čemodāni, sporta somas, ceļojumu somas.

Neietver:

- dārza mēbeles (1.11.),
- zirgu vai poniju vilkmes transportlīdzekļus un piederumus, kas paredzēti personiskajam transportam (1.19.),
- aizsargcepures motociklistiem un velosipēdistiem (1.20.),
- zirgus un ponijus (1.23.).

1.17. Jauni automobiļi

Šajā kategorijā iekļauti transportlīdzekļi, kuri konstruēti un izgatavoti pasažieru pārvadāšanai un kuros papildus vadītāja sēdeklim ir ne vairāk kā astoņi sēdekļi, tostarp jauni automobiļi, autofurģoni un furgontipa vieglie automobiļi.

Neietver: rezerves daļas un piederumus (1.20.); smērvielas (1.21.); apkopes, remonta vai montāžas pakalpojumus (2.9.).

1.18. Lietoti automobiļi

Šajā kategorijā iekļauti pasažieru pārvadāšanai paredzēti lietoti riteņu transportlīdzekļi, tostarp lietoti automobiļi, pasažieru mikroautobusi, autofurģoni un furgontipa vieglie automobiļi.

Neietver: rezerves daļas un piederumus (1.20.); smērvielas (1.21.); apkopes, remonta vai montāžas pakalpojumus (2.9.).

1.19. Citi personīgie transportlīdzekļi

Šajā kategorijā ietilpst:

- jauni un lietoti motocikli, velosipēdi, mopēdi, motorollerī, kvadricikli un dzīvnieku vilkmes transportlīdzekļi,
- laivas, piekarināmie motori, ūdensmotocikli, buras, takelāžas un virsbūves,
- zirgu vai poniju vilkmes transportlīdzekļi un piederumi (zirglietas, iemaukti, groži, segli utt.),
- autofurģoni, dzīvojamās piekabes, piekabes,
- autofurģoni, dzīvojamās piekabes utt.,
- sniega motocikli,
- piekabes.

Neietver: garāžu vai automobiļu stāvvietu nomu, nenodrošinot stāvvietas saistībā ar mājokli (5.6.); maksas infrastruktūru (tilti, tuneļi, piepilsētas prāmji, autoceļi) un stāvlaika skaitītājus (5.6.); automobiļu nomu ar vadītāju vai bez vadītāja (5.7.); transportlīdzekļa vadīšanas nodarbības (9.2.).

1.20. Rezerves daļas un piederumi personiskajiem transportlīdzekļiem

Šajā kategorijā ietilpst:

- riepas (jaunas, lietotas vai restaurētas), kameras, aizdedzes sveces, akumulatori, amortizatori, filtri, sūkņi un citas rezerves daļas vai piederumi personiskajiem transportlīdzekļiem,
- preces, kas īpaši paredzētas transportlīdzekļu tīrīšanai un uzturēšanai, piemēram, krāsas, hroma tīrīšanas līdzekļi, vaski un politūras,
- automobiļu, motociklu utt. pārsegi,
- aizsargcepures motociklistiem un velosipēdistiem.

Neietver: automobiļu radio, kas iegādājami atsevišķi no automobiļa (1.14.); automobiļu sēdekļus bērniem (1.27.); nespecializētas preces tīrīšanai un apkopei, piemēram, destilētu ūdeni, sūkļus, zamšādu, mazgāšanas līdzekļus u. c. (1.28.); rezerves daļu un piederumu montāžu, korpusa mazgāšanu un pulēšanu (2.9.).

1.21. Degviela un smērvielas personiskajiem transportlīdzekļiem

Šajā kategorijā ietilpst:

- eļļas, smērvielas, bremžu un transmisijas šķidrums, dzesēšanas šķidrums un piedevas,
- degviela, piemēram, benzīns, dīzeļdegviela, sašķidrīnātā naftas gāze, biodegviela un spirts.

1.22. Grāmatas, žurnāli, avīzes un kancelejas preces (bez piegādes)

Šajā kategorijā ietilpst:

- grāmatas, ieskaitot atlantus, vārdnīcas, enciklopēdijas, mācību grāmatas, rokasgrāmatas un nošu partitūras,
- laikraksti, žurnāli un citi periodiskie izdevumi,
- katalogi un reklāmas materiāli,
- plakāti, pastkartes ar vai bez attēliem, kalendāri,
- apsveikuma kartes un vizītkartes, paziņojumu un ziņojumu kartes,
- kartes un globusi,
- bloknoti, aploksnes, grāmatvedības grāmatas, piezīmju grāmatas, dienasgrāmatas utt.,
- pildspalvas, zīmuļi, tintes pildspalvas, lodīšu pildspalvas, pildspalvas ar filca uzgaļiem, tintes, dzēšamgumijas, zīmuļu asināmie utt.,
- trafareti, kopējamais papīrs, rakstāmmašīnu lentes, zīmogspilveni, izstrādājumi iespiedrakstu labošanai utt.,
- papīra perforatori, papīra griežņi, šķēres, biroja līmes un līmlentes, skavotāji un skavas, saspraudes, piespraudes utt.,
- zīmēšanas un gleznošanas materiāli, piemēram, audekli, papīrs, kartons, krāsas, krītiņi, pastelis un otas,
- mācību materiāli, piemēram, vingrinājumu grāmatas, logaritmu lineāli, kompasi, ģeometrijas instrumenti, tāfeles, krīti un penāļi.

Neietver: pastmarku albumus (1.16.); pasta piegādes pakalpojumus, apmaksātas pastkartes un aerogrammas (4.1.).

1.23. Lolojumdzīvnieki un ar tiem saistītas preces

Šajā kategorijā ietilpst:

- lolojumdzīvnieki, lolojumdzīvnieku pārtika, veterinārie un skaistumkopšanas produkti lolojumdzīvniekiem, kakla siksnas, saites, suņabūdas, putnu būri, zivju akvāriji utt.,
- zirgi un poniji.

Neietver: pakalpojumus lolojumdzīvniekiem (2.13.).

1.24. Elektriskās ierīces ķermeņa kopšanai

Šajā kategorijā ietilpst:

- elektriskie bārdas naži un matu apgriezējmašīnas, fēni un pārsedzami matu žāvējamie, lokšķēres un matu ieviedošanas ķemmes, sauļošanās lampas, elektriskās zobu sukuks un citas elektriskās ierīces zobu higiēnai utt.

1.25. Kosmētika un higiēnas preces ķermeņa kopšanai

Šajā kategorijā ietilpst:

- personiskās higiēnas preces: tualetes ziepes, ārstnieciskās ziepes, tīršanas eļļa un pieniņš, skūšanās ziepes, skūšanās krēms un putas, zobu pasta utt.,
- skaistumkopšanas preces, piemēram, nagu laka, dekoratīvā kosmētika un dekoratīvās kosmētikas noņemšanas līdzekļi, matu losjoni, līdzekļi pēc skūšanās, sauļošanās līdzekļi, smaržas un tualetes ūdeņi, dezodoranti, vannas līdzekļi utt.,
- neelektriskās preces ķermeņa kopšanai, piemēram, bārdas naži, matu apgriezējmašīnas un to asmeņi, šķēres, matu suku, skūšanās birstītes, zobu suku, nagu birstītes, personiskie svāri utt.,
- citas ķermeņa kopšanas un personīgās higiēnas preces, piemēram, papīra kabatlakati, vate, vates kociņi, sūkļi utt.

1.26. Dārglietas, sudrablietas, pulksteņi, rokas pulksteņi un piederumi

Šajā kategorijā ietilpst:

- dārgakmeņi un dārgmetāli, rotaslietas, kas izgatavotas no šādiem akmeņiem un metāliem,
- sudrablietas, zeltlietas,
- dārglietas uz apģērba, aproču pogas un kaklasaišu adatas,
- pulksteņi, rokas pulksteņi, hronometri, modinātājpulksteņi, ceļojuma modinātājpulksteņi,
- saulesbrilles,
- lietussargi un saulesargi, vēdekļi, atslēgu riņķi,
- sienas termometri un barometri.

Neietver: līdzekļus personīgo lietu pārnēsāšanai, dokumentu mapes, rokassomas, kabatas portfeļus, naudas makus u. c. (1.9.); radiopulksteņus (1.14.).

1.27. Zīdaiņu un bērnu aprūpes piederumi

Šajā kategorijā ietilpst:

- bērnu ratiņi un sēžamratiņi,
- piederumi zīdaiņu aprūpei (piemēram, autiņi, autiņbiksītes, barošanas pudelītes),
- pārnēsājamās gultiņas,
- šūpuļi,
- krēsliņi,
- automobiļu gultiņas un krēsliņi,
- somas zīdaiņu pārnēsāšanai uz muguras vai uz vēdera.

Neietver: zīdaiņu/bērnu pārtiku (1.5.); zīdaiņu apģērbu (1.9.).

1.28. Preces tīršanai un uzkopšanai, īslaicīgas lietošanas mājsaimniecības piederumi

Šajā kategorijā ietilpst:

- tīršanas un uzkopšanas produkti, piemēram, veļas pulveris, mazgāšanas šķidrums, tīršanas pulveri, mazgāšanas līdzekļi, dezinficējošie balināšanas līdzekļi, mikstinātāji, kondicionētāji, vaski, spodrināmie līdzekļi, krāsas, dezinfekcijas līdzekļi, insekticīdi, fungicīdi un destilēts ūdens,
- preces tīršanai, piemēram, slotas, asas birstes, liekšķeres, putekļu lupatas un slotiņas, trauku dvieļi, grīdas lupatas, mājsaimniecības sūkļi,
- papīra izstrādājumi, piemēram, filtri, galdauti un salvetes, virtuves salvetes, putekļu sūcēju maisiņi un kartona galda piederumi, ieskaitot alumīnija foliju un plastmasas atkritumu maisus,
- citi īslaicīgas lietošanas mājsaimniecības priekšmeti, piemēram, sērkociņi, sveces, lampu daktis, denaturētais spirts, spailītes, adatas, naglas, skrūves, uzgriežņi un uznavas, piespraudes, starplikas, līmes un līmlentes izmantošanai mājsaimniecībā, auklas un gumijas cimdi,
- spodrināmie līdzekļi, krēmi un citi apavu tīršanas izstrādājumi.

Neietver: papīra kabatlakatiņus, ziepes, sūkļus un citas personīgās higiēnas preces (1.25.).

2. **Vispārējie pakalpojumi**

Apraksts/skaidrojoša definīcija

2.1. *Nekustamā īpašuma pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- nekustamā īpašuma aģentu, apsaimniekotāju un mākleri pakalpojumi,
- nekustamā īpašuma vērtētāju, darījumu starpniecības un citi pakalpojumi,
- jaunbūvju un esošo ēku pārdošanas darījumi,
- zemes pārdošana.

2.2. *Jaunu ēku būvniecība*

Šajā kategorijā ietilpst:

- jaunu ēku būvniecība.

2.3. *Mājokļa uzturēšanas un labiekārtošanas pakalpojumi*

Mājokļa uzturēšanas, labiekārtošanas un remonta pakalpojumi.

Šajā kategorijā ietilpst:

- jumīku pakalpojumi,
- iekšējās apdares, grīdas seguma ieklāšanas meistarū, galdnieku, krāsotāju un sienu apdares meistarū pakalpojumi,
- sanitārtehnīku pakalpojumi,
- centrālā apkure,
- elektroenerģija un elektroinstalācija,
- mūrnieku pakalpojumi,
- stiklinieku pakalpojumi,
- dārzniecības, koku gāšanas un atzarošanas, asfaltēšanas un bruģēšanas pakalpojumi,
- iebūvēto virtuvju un vannasistabu uzstādīšana,
- izolācija,
- pretzagļu signalizācijas sistēma,
- hidroizolācija,
- saules paneļu un vēja turbīnu instalācija un apkalpošana,
- notekcauruļu uzstādīšana,
- skursteņu tīrīšana un remonts,
- logu un durvju nomaiņa,
- peldbaseina apkope,
- citi mājokļa uzturēšanas un labiekārtošanas pakalpojumi.

Neietver: mājokļa uzturēšanai un uzlabošanai iegādātās preces neatkarīgi no sniegtā pakalpojuma (1.10.); jaunas ēkas būvdarbu laikā veiktos darbus un sniegtos pakalpojumus (2.2.).

2.4. *Mājsaimniecības priekšmetu aizvešanas un uzglabāšanas pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- mājsaimniecības priekšmetu aizvešana uz jaunu mājokli,
- mājsaimniecības priekšmetu īslaicīga uzglabāšana,
- autopārvadājumi un jūras pārvadājumi.

2.5. *Mājokļa tīrīšanas pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- mājokļa tīrīšana,
- logu tīrīšana,
- paklāju tīrīšana,
- dezinficēšana, kvēpināšana un parazītu iznīcināšana,
- atkritumu savākšana un iznīcināšana.

Neietver: preces tīrīšanai (1.28.).

2.6. *Ķermeņa kopšanas pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- vīriešu un sieviešu frizētavu pakalpojumi, skaistumkopšanas salonu pakalpojumi,
- ārstnieciskās matu kopšanas pakalpojumi, kosmetologa pakalpojumi,
- solāriji,
- veselīga uztura klubi/centri,
- turku pirtis, kūrvietas, saunas, solāriji utt.,
- ķermeņa kopšana,
- tetovēšanas un caurduršanas pakalpojumi.

Neietver: fitnesa centru pakalpojumus (6.6.).

2.7. *Apģērbu un apavu tīrīšana, labošana un noma*

Šajā kategorijā ietilpst:

- apģērbu ķīmiskā tīrīšana, mazgāšana, gludināšana un krāsošana,
- apģērbu lāpīšana, labošana, remonts un pārtaisīšana,
- apģērbu labošana (tostarp pēc individuāla pasūtījuma izgatavotu apģērbu labošana),
- apavu remonts un tīrīšana,
- apģērbu noma,
- apavu noma,
- dažādām sporta spēlēm paredzētu apavu (slēpju zābaki, futbola zābaki, golfa kurpes un citi šādi apavi, kas aprīkoti ar slidām, ritentiņiem, radzēm utt.) remonts un noma.

Neietver: jaunus apģērbus un jaunu apģērbu izgatavošanu pēc individuāla pasūtījuma (1.9.).

2.8. *Atbalsta, izpētes un starpniecības pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- kvalificētu darbinieku meklēšanas pakalpojumi,
- darbaudzinātāju pakalpojumi,
- pasākumu rīkošanas pakalpojumi,
- darbinieku atlases aģentūru pakalpojumi,
- konsultāciju, orientācijas, šķīrējtiesu, atbalsta pakalpojumi ģimenēm,
- citi atbalsta, pētniecības un starpniecības pakalpojumi.

2.9. *Automobiļu un citu transportlīdzekļu apkope un remonts*

Personīgo transportlīdzekļu apkopes un remonta pakalpojumi.

Šajā kategorijā ietilpst:

- daļu un piederumu montāža,
- mazgāšana un pulēšana,
- riteņu balansēšana, tehniskā pārbaude, avārijas dienestu pakalpojumi, eļļas maiņa,
- eļļošanas un automazgāšanas pakalpojumi,
- tehniskās palīdzības pakalpojumi uz ceļa.

Neietver: pakalpojuma sniegšanai nepieciešamās preces – rezerves daļas un piederumus (1.20.); degvielu un smērvielas (1.21.).

2.10. *Juridiskie un grāmatvedības pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- notāru pakalpojumi,
- juristu pakalpojumi,
- juridiskās konsultācijas un citi privātpersonām sniegtie juridiskie pakalpojumi,
- grāmatvedības pakalpojumi,
- nodokļu konsultācijas,
- reidentu pakalpojumi.

2.11. *Apbedīšanas pakalpojumi*

Visi pakalpojumi, kas saistīti ar apbedīšanu, tostarp transporta pakalpojumi, kas nepieciešami, lai nokļūtu apbedīšanas vai bērū ceremonijas vietā.

2.12. *Bērnu aprūpe*

Valsts dotēti un privāti dienas aprūpes centri un citas bērnu aprūpes iestādes, tostarp bērnu aprūpes pakalpojumi, kas bērniem tiek sniegti mājās, piemēram, palīdzības un atbalsta pakalpojumi, aukļu pakalpojumi.

2.13. *Pakalpojumi lolojumdzīvniekiem*

Veterinārie pakalpojumi un citi pakalpojumi lolojumdzīvniekiem, piemēram, dzīvnieku izmitināšana saimnieka prombūtnes laikā.

Neietver: lolojumdzīvniekus un tiem paredzētas preces (1.23.).

3. **Finanšu pakalpojumi**

Apraksts/skaidrojoša definīcija

3.1. *Finanšu pakalpojumi – norēķinu konta un norēķinu pakalpojumi*

Norēķinu pakalpojumi, kas tiek sniegti, izmantojot norēķinu kontu un nodrošinot vieglu un ātru piekļuvi finanšu līdzekļiem.

Šajā kategorijā ietilpst:

- norēķinu konta pārtēriņa pakalpojumi,
- norēķinu konta apkalpošana personīgi, izmantojot interneta, telefona un mobilās bankas pakalpojumus,
- maksājumu veikšana ar debetkarti,
- norēķinu pakalpojumi, kas tiek sniegti, izmantojot elektronisko naudu.

3.2. *Finanšu pakalpojumi – aizdevumi (izņemot hipotekāros/mājokļa kredītus)*

Pakalpojumi, kas saistīti ar naudas aizdevumu izsniegšanu; aizdevums tiek izsniegts, pamatojoties uz noteiktiem aizdevuma atmaksas nosacījumiem.

Šajā kategorijā ietilpst:

- aizdevumi,
- norēķinu veikšana, izmantojot kredītkarti, kas piesaistīta pakalpojumu ņēmējam piešķirtai kredītlīnijai, tostarp patēriņa kredītam,

— mazumtirgotāju piešķirts patēriņa kredīts, veikalu kartes.

Neietver: norēķinu konta pārtēriņa pakalpojumus (3.1.); hipotekāros/mājokļa kredītus (3.3.).

3.3. Finanšu pakalpojumi – hipotekārie/mājokļa kredīti

Pakalpojumi, kas saistīti ar aizdevuma izsniegšanu pret patērētāja nekustamā īpašuma vai zemes ķīlu.

3.4. Finanšu pakalpojumi – uzkrājumi

Pakalpojumi, kas saistīti ar uzkrājumu konta apkalpošanu. Par uzkrājumu kontā noguldītajiem līdzekļiem tiek aprēķināta procentu likme, un šos līdzekļus nav iespējams izmantot tiešā veidā.

Neietver: ieguldījumus, pensijas un vērtspapīru uzkrājumu programmas (3.6.).

3.5. Finanšu pakalpojumi – citi pakalpojumi

Citi finanšu pakalpojumi, piemēram, naudas pārskaitījumi starp patērētāju kontiem un valūtas maiņa.

3.6. Ieguldījumi, pensijas un vērtspapīri

Pakalpojumi, kas saistīti ar ieguldījumiem obligācijās, vērtspapīros un citos finanšu aktīvos, tostarp finanšu instrumentos vai ieguldījumu produktos, piemēram, ar banku, ieguldījumu sabiedrību un citu finanšu pakalpojumu sniedzēju starpniecību piedāvātos fondos.

Šajā kategorijā ietilpst:

- individuālie pensiju fondi,
- standartizēti ieguldījumu produkti (tostarp apdrošināšanas līgumi, kas paredz ieguldījumus dzīvības apdrošināšanā ar piesaisti vienības likmēm vai patēriņa cenu indeksam, izņemot produktus, kas iekļauti 3.11. punktā),
- aktīvu portfeļu un aktīvu pārvaldības pakalpojumi,
- atbildīgās glabāšanas kontu pakalpojumi,
- klienta norādījumu izpilde attiecībā uz finanšu aktīviem un atvasinātiem finanšu instrumentiem (darījumu starpniecības pakalpojumi),
- interneta, telefona un mobilās bankas pakalpojumi saistībā ar ieguldījumiem, pensijām un vērtspapīriem,
- konsultāciju pakalpojumi, tostarp konsultācijas par ieguldījumiem un finanšu plānošanu.

Neietver: dzīvības apdrošināšanas produktus, uz kuriem attiecas Eiropas Parlamenta un Padomes Direktīva 2002/83/EK⁽³⁾ (3.11.).

3.7. Nedzīvības apdrošināšana – mājoklis un nekustamais īpašums

Nedzīvības apdrošināšanas pakalpojumi, kas saistīti ar mājokļa apdrošināšanu. Maksu par pakalpojumiem multirisku apdrošināšanai, kas ietver vairākus riskus, iedala, pamatojoties uz maksu par galveno risku, ja nav iespējams sadalīt maksu par pakalpojumiem attiecībā uz katru no apdrošinātajiem riskiem.

Šajā kategorijā ietilpst: maksa par pakalpojumiem, ko maksā īpašnieki, kas ir arī mājokļa iemītņieki, un īrnieki par apdrošināšanas veidiem, ko īrnieki parasti izvēlas, pret ugunsgrēkiem, sprādzieniem, vētrām un citām dabas stihijām, zādzībām, ūdens nodarītiem bojājumiem utt.

Neietver: pakalpojumu maksu, ko maksā īpašnieki, kas ir arī mājokļa iemītņieki, par apdrošināšanas veidiem, ko parasti izvēlas īpašuma izīrētāji; transporta apdrošināšanu (3.8.).

3.8. Nedzīvības apdrošināšana – transports

Šajā kategorijā ietilpst:

- apdrošināšanas līgumi par personisko transportlīdzekļu, piemēram, mehānisko sauszemes transportlīdzekļu, laivu, kuģu vai lidaparātu, izmantošanu,
- mehānisko sauszemes transportlīdzekļu, laivu, kuģu vai lidaparātu bojājuma vai zaudējuma apdrošināšana,
- pārvadāto kravu bojājuma vai zaudējuma apdrošināšana, kas nav ietverta šajā pakalpojumu grupā.

3.9. Nedzīvības apdrošināšana – ceļojumi

Šajā kategorijā ietilpst:

- ar ceļošanu saistīti apdrošināšanas pakalpojumi: lidojumu kavēšanās un atcelšana, bagāžas nozaudēšana un medicīnas izdevumi.

⁽³⁾ OV L 345, 19.12.2002., 1. lpp.

3.10. *Nedzīvības apdrošināšana – veselības, nelaimes gadījumu un citu risku apdrošināšana*

Šajā kategorijā ietilpst:

- pastāvīga veselības apdrošināšana,
- papildu apdrošināšana (nelaimes gadījuma vai slimības rezultātā gūti ievainojumi vai invaliditāte),
- kredīta, galvojuma un dažādu finanšu zaudējumu un juridisko izdevumu apdrošināšana,
- citi apdrošināšanas veidi, kas nav ietverti pakalpojumu grupā “Mājoklis un nekustamais īpašums” (3.7.), “Transport” (3.8.), “Ceļojumi” (3.9.) un “Dzīvības apdrošināšana” (3.11.).

3.11. *Dzīvības apdrošināšana*

Šajā kategorijā ietilpst apdrošināšanas līgumi, kas paredz šādu risku apdrošināšanu:

- dzīvības apdrošināšana (ietver dzīvības apdrošināšanu tikai līdz noteiktam vecumam, apdrošināšanu tikai nāves gadījumam, dzīvības apdrošināšanu līdz noteiktam vecumam vai pāragras nāves gadījumam, dzīvības apdrošināšanu ar prēmiju atmaksāšanu, izņemot dzīvības apdrošināšanas produktus, kuru galvenais nolūks ir ieguldījumu veikšana).

Neietver: dzīvības apdrošināšanas produktus, kuru galvenais nolūks ir ieguldījumu veikšana ar piesaisti vienības likmēm vai patēriņa cenu indeksam (3.6.).

4. **Pasta un elektronisko komunikāciju pakalpojumi**

Apraksts/skaidrojoša definīcija

Balss, video un datu komunikāciju un apraides pakalpojumi, izņemot patēriņa preces, piemēram, televizorus un mobilo tālrunus.

4.1. *Pasta un kurjeru pakalpojumi*

Vēstuļu, pastkaršu un pasta paku piegādes pakalpojumi, tostarp pasta uzņēmumu un privāto komersantu sniegtie pakalpojumi.

Šajā kategorijā ietilpst:

- korespondences sūtījumi,
- pasta pakas,
- ekspressūtījumi,
- periodisko izdevumu piegāde,
- reklāmas materiālu piegāde noteiktiem adresātiem,
- pastmarku izdošana un tirdzniecība,
- teleksa pakalpojumi,
- kurjeru pakalpojumi.

Neietver: pasta nodaļu sniegtos finanšu pakalpojumus (3.).

4.2. *Fiksēto telefonu pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- balss telefonu pakalpojumi,
- personīgo telefona aparātu uzstādīšana,
- telefona zvani no privātām telefonlīnijām vai publiskām telefonlīnijām (publiskiem telefona automātiem, telefonu kabīnēm pasta nodaļās utt.),
- radiotelefonu, radiotelegrāfu un radioteleksu pakalpojumi,
- fiksēto telefonu pakalpojumi, kas tiek sniegti kā daļa no pakalpojumu komplekta.

Neietver: fiksētos telefona aparātus (1.15.), telefaksa un telefona automātiskā atbildētāja pakalpojumus, ko nodrošina personālie datori (1.15.), fiksēto piekļuvi internetam (4.4.), telefona zvanu pakalpojumus, kas tiek sniegti atpūtas iestādēs, piemēram, viesnīcās un citās brīvdienu mītnēs (6.1.), restorānos un bāros (6.5.).

4.3. *Mobilo telefonu pakalpojumi*

Mobilo un satelīta telefonu pakalpojumi.

Šajā kategorijā ietilpst:

- balss tālruņu pakalpojumi,
- pakalpojumu abonēšana,
- balss pasta pakalpojumi,
- viesabonēšanas pakalpojumi,
- datu pārraide ar mobilā telefona aparātu,
- īsziņu (SMS) pakalpojumi,
- multivides īsziņu (MMS) pakalpojumi,
- mobilo telefonu pakalpojumi, kas tiek sniegti kā daļa no pakalpojumu komplekta.

Neietver: mobilo telefona aparātus (1.15.), zvana melodijas (4.6.), priekšapmaksas kartes (4.6.) un mobilo piekļuvi internetam (4.4.).

4.4. *Interneta pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- fiksētie interneta pakalpojumi,
- mobilie interneta pakalpojumi (bezvadu internets, kas pieejams ar klēpj datoru, piezīmju datoru, mobilo telefonu un citu līdzīgu ierīču starpniecību),
- interneta sociālo portālu pakalpojumi,
- citi interneta pakalpojumi, piemēram, tērzētavas,
- ziņu dienestu pakalpojumi,
- domēnu nosaukumu reģistrācijas pakalpojumi,
- maksas piekļuve skatījumiem,
- e-pasta konta pakalpojumi,
- interneta pakalpojumi, kas tiek sniegti kā daļa no pakalpojumu komplekta.

Neietver: modemu un dekoderu ierīces (1.15.).

4.5. *Televīzijas pakalpojumi*

Digitālās un virszemes televīzijas abonēšanas pakalpojumi un ar tiem saistīti pakalpojumi, kas tiek nodrošināti, izmantojot kabeļu tīklu, satelītu vai citus apraides veidus.

Šajā kategorijā ietilpst:

- modemu uzstādīšana,
- augstas izšķirtspējas televīzija,
- video pēc pieprasījuma,
- bērnu piekļuves ierobežošana,
- televīzijas pārraižu saturs,
- reklāma,
- televīzijas pakalpojumi, kas tiek sniegti kā daļa no pakalpojumu komplekta.

Neietver: modemu un dekoderu ierīces (1.15.).

4.6. *Citi komunikāciju pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- telefona priekšapmaksas kartes,
- balss pārraides (VOIP) pakalpojumi,

- publisko telefonu pakalpojumi,
- maksas telefona numuru pakalpojumi,
- lejupielādējama telefonu satura pakalpojumi (piemēram, zvana melodijas, spēles),
- interneta telefonijas pakalpojumi.

5. **Transporta pakalpojumi**

Apraksts/skaidrojoša definīcija

Sabiedriskā un personīgā transporta pakalpojumi un ar tiem saistītie pakalpojumi.

5.1. *Tramvaju, autobusu, metro un apakšzemes vilcienu pakalpojumi*

Atsevišķu personu vai personu grupu un bagāžas pārvadāšana ar tramvaju, autobusu, metro un apakšzemes vilcienu.

5.2. *Dzelzceļi*

Atsevišķu personu vai personu grupu un bagāžas pārvadāšana ar vilcienu.

Šajā kategorijā ietilpst: personīgo transportlīdzekļu pārvadāšana.

5.3. *Aviosabiedrības*

Atsevišķu personu vai personu grupu un bagāžas pārvadāšana ar lidmašīnu vai helikopteru.

5.4. *Taksometri*

Atsevišķu personu vai personu grupu un bagāžas pārvadāšana ar taksometru vai nomātu automobili ar vadītāju.

5.5. *Jūras, upju un citi ūdenstransporta pakalpojumi*

Atsevišķu personu vai personu grupu un bagāžas pārvadāšana ar kuģi, laivu, prāmi, transportlīdzekli uz gaisa spilvena un kuģi ar zemūdens spārniem, tostarp kruīza braucienų pakalpojumi un personīgo transportlīdzekļu pārvadāšana.

5.6. *Transporta infrastruktūras pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- stāvvietu pakalpojumi un stāvlaika skaitītāji,
- maksas infrastruktūra,
- vilcienu stacijas/autoostas,
- ostas,
- lidostas,
- slēpotāju pacelāji,
- trošu tramvaji,
- funikulieri.

5.7. *Nomas pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- autonoma,
- motociklu noma,
- mikroautobusu noma,
- autopiekabju noma,
- velonoma,
- laivu noma,
- automobiļu koplietošana,
- citi ar transportlīdzekļu nomu saistīti pakalpojumi.

6. **Atpūtas pakalpojumi**

Apraksts/skaidrojoša definīcija

Preces un pakalpojumi, kas saistīti ar atpūtas un kultūras pakalpojumiem.

6.1. *Viesnīcas un citas brīvdienu mītnes*

Izmitināšanas un citi (piemēram, ēdināšanas) pakalpojumi, ko sniedz:

- viesnīcas, pansijas, moteļi, iebraucamās vietas un iestādes, kas piedāvā naktsmītņi un brokastis,
- atpūtnieku ciemati un atpūtas centri, telšu un dzīvojamo piekabju laukumi, jauniešu viesnīcas un kalnu kotedžas,
- hosteļi,
- izīrētas brīvdienu mītnes, piemēram, dzīvokļi, villas utt.

Ietver: portjē pakalpojumus un telefona zvanus, kas veikti no viesnīcas vai citas brīvdienu mītnes.

6.2. *Ceļojuma komplekss*

Iepriekš sagatavots pakalpojumu komplekss, kurā ietverti vismaz divi no šādiem pakalpojumiem: a) transports; b) izmitināšana; c) citi tūrisma pakalpojumi, kas nav papildpakalpojumi attiecībā uz transportu vai izmitināšanu un aizņem proporcionāli ievērojamu daļu kompleksajā pakalpojumā.

6.3. *Ceļojumu biroju pakalpojumi*

Ceļojumu biroju pakalpojumi.

6.4. *Daļlaika lietojuma tiesības un citi saistītie pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- daļlaika lietojuma tiesības (tiesības noteiktā laika posmā, piemēram, vienu vai vairākas nedēļas, uzturēties brīvdienu mītnē; šādas tiesības tiek piešķirtas attiecībā uz noteiktu vai nosakāmu laika posmu trīs gadu periodā vai ilgākā periodā),
- tālākpārdošana,
- pakalpojumu maiņa,
- skaidras naudas izmaksa patērētājiem par īpašumtiesību uz laiku izmantošanu,
- ilgtermiņa brīvdienu līgumi,
- (atlaižu) brīvdienu klubu pakalpojumi.

6.5. *Restorāni un bāri*

Ēdināšanas pakalpojumi (tostarp ēdieni, uzkodas, dzērieni un atspirdzinājumi), ko sniedz restorāni, kafejnīcas, ēdnīcas, bufetes, bāri, krogi, tējnīcas, naktsklubi/diskotēkas, mazumtirgotāji, kuri piedāvā ēdienu līdzņemšanai, pārvietojamās ēdienu tirdzniecības vietas utt., tostarp pakalpojumi, kas tiek sniegti:

- vietās, kur sniedz atpūtas, kultūras, sporta un izklaides pakalpojumus: teātros, kinoteātros, sporta stadionos, peldbaseinos, sporta kompleksos, muzejos, mākslas galerijās, naktsklubos, deju zālēs utt.,
- sabiedriskajā transportā (autobusus, vilcienos, kuģos, lidmašīnās utt.), ja pakalpojumus sniedz no pārvadātāja neatkarīgs tirgotājs,
- privātās telpās, piemēram, darba ēdnīcās, biroju ēdnīcās un skolu, augstskolu un citu mācību iestāžu ēdnīcās.

Ietver arī:

- restorānos pagatavotu ēdienu tirdzniecību patēriņam ārpus to telpām,
- pagatavotu ēdienu tirdzniecību, ko veic sabiedriskās ēdināšanas nozares līgumslēdzēji un kurus izsniedz patērētājiem vai kuri tiek piegādāti uz patērētāju mājām.

Ietver: dzeramnaudu, telefona zvanus, kas tiek veikti no restorāniem un bāriem.

Neietver: tabakas izstrādājumus (1.8.).

6.6. *Pakalpojumi, kas saistīti ar sportu un vaļaspriekiem*

Šajā kategorijā ietilpst:

- pakalpojumi, ko sniedz: sporta stadioni, hipodromi, autosacīkšu trases, velodromi utt., slidotavas, peldbaseini, golfa laukumi, vingrošanas zāles, fitnesa centri, tenisa laukumi, skvoša laukumi un boulinga celiņi; karuseļi, šūpoles un citas rotaļu laukumu ierīces bērniem, ķīniešu biljarda automāti un citas pieaugušajiem paredzētas spēles, izņemot laimes spēles; slēpošanas trases,

- sporta un atpūtas inventāra un piederumu noma, piemēram, lidmašīnas, laivas, zirgi, slēpošanas un tūrisma inventārs,
- ārpusskolas individuālās vai grupu bridža, šaha, aerobikas, deju, mūzikas, slidošanas, slēpošanas, peldēšanas un citas brīvā laika nodarbības,
- kalnu pavadonu, tūristu pavadonu pakalpojumi utt.,
- navigācijas palīdzības pakalpojumi kuģotājiem,
- apavu noma dažādām sporta spēlēm (slēpju zābaki, futbola zābaki, golfa kurpes un citi šādi apavi, kas aprīkoti ar slidām, ritentiņiem, radzēm utt.).

Neietver: ēdināšanas un citus pakalpojumus, ko sniedz neatkarīgi restorāni un bāri (6.5.).

6.7. *Kultūras un izklaides pakalpojumi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- kinoteātri, teātri, operas, koncertzāles, varietē, cirks, skaņu un gaismu izrādes,
- muzeji, bibliotēkas, mākslas galerijas, izstādes,
- vēstures pieminekļi, nacionālie parki, zooloģiskie un botāniskie dārzi, akvāriji, kultūras aprikojuma, piemēram, televizoru, videokasešu utt., noma,
- tirgus laukumi un atrakciju parki,
- sporta pasākumi,
- biļešu tirdzniecības pakalpojumi,
- mūziķu, klaunu un aktieru pakalpojumi privātām izklaidēm.

6.8. *Azartspēles un loterijas*

Azartspēles ir derību slēgšana, liekot naudas vai citu materiālu vērtību likmes par pasākumu ar neparedzamu rezultātu, ja galvenais nodoms ir papildu naudas un/vai materiālo vērtību laimēšana.

Šajā kategorijā ietilpst:

- derību pakalpojumi,
- loterijas,
- kazino,
- interneta/mobilās azartspēles.

Citas laimes spēles.

6.9. *Citi ar atpūtu saistīti pakalpojumi*

7. **Energoapgāde un ūdensapgāde**

Apraksts/termiņi un skaidrojoša definīcija

Preces un pakalpojumi, kas saistīti ar ūdensapgādi, elektroapgādi, gāzes apgādi un citu enerģijas avotu piegādi.

7.1. *Ūdensapgāde*

Šajā kategorijā ietilpst:

- ūdensapgādes pakalpojumi,
- saistītie pakalpojumi, piemēram, skaitītāju noma, skaitītāju rādītāju nolasišana, pastāvīgie maksājumi u. c.,
- kanalizācijas notekūdeņu savākšana un iznīcināšana.

Neietver: dzeramo ūdeni, kas tiek tirgots pudelēs vai citā iepakojumā (1.6.); karsto ūdeni vai tvaikus, ko iegādājas no rajona siltumcentrāles (7.4.).

7.2. *Elektroapgāde*

Šajā kategorijā ietilpst:

- elektroapgādes pakalpojumi,
- saistītie pakalpojumi, piemēram, skaitītāju noma, skaitītāju rādītāju nolasišana, pastāvīgie maksājumi u. c.

7.3. *Gāzes apgāde*

Gāzes apgādes pakalpojumi, kas tiek sniegti, izmantojot gāzesvadu tīklu un regulētus tarifus.

Šajā kategorijā ietilpst:

- komunālās gāzes un dabasgāzes apgāde,
- saistītie pakalpojumi, piemēram, skaitītāju noma, skaitītāju rādītāju nolasīšana, gāzes uzglabāšanas konteineri, pastāvīgie maksājumi u. c.

7.4. Citi enerģijas avoti

Šajā kategorijā ietilpst:

- šķidrie kurināmie mājokļu apkurei un apgaismošanai,
- cietie kurināmie, tostarp ogles, kokogles, kokss, briketes, malka, šķelda, granulas, u. c. šāda veida kurināmie,
- sašķidrinātie oglūdeņraži (butāns, propāns utt.),
- karstais ūdens vai tvaiks, ko iegādājas no siltumcentrāles,
- centralizēta apkure un dzesēšana,
- ģeotermiskā apkure,
- vietējā dabasgāzes apgāde, kas tiek nodrošināta, izmantojot gāzesvadu tīklu un nosakot neregulētus tarifus.

Ietver: saistītos pakalpojumus, piemēram, skaitītāju nomu, skaitītāju rādītāju nolasīšanu, pastāvīgos maksājumus, ledus piegādi dzesēšanas un saldēšanas ierīcēm.

Neietver: degvielu un smērvielas personīgajiem transportlīdzekļiem (1.21.).

8. Veselības aprūpe

Apraksts/termins un skaidrojoša definīcija

Preces un pakalpojumi, kas saistīti ar veselības aprūpes pakalpojumu sniegšanu.

8.1. *Recepšu medikamenti*

Šajā kategorijā ietilpst:

- medikamenti, kas tiek iegādāti, uzrādot ārsta izsniegtu recepti, un lietoti cilvēka veselības uzlabošanai, piemēram, slimības ārstēšanai, atvieglošanai vai profilaksei,
- alternatīvās medicīnas recepšu preparāti.

Neietver: veterinārās preces (1.23.); personiskās higiēnas preces, piemēram, ārstnieciskās ziepes (1.25.).

8.2. *Bezrecepšu medikamenti*

Šajā kategorijā ietilpst:

- medikamenti, kas tiek iegādāti bez ārsta izsniegtas receptes un kas tiek lietoti cilvēka veselības uzlabošanai, piemēram, slimības ārstēšanai, atvieglošanai vai profilaksei,
- alternatīvās medicīnas bezrecepšu preparāti.

8.3. *Pacientu lietošanai paredzētas medicīnas ierīces un palīgīdzekļi*

Ierīces un palīgīdzekļi, kas paredzēti fiziskas traumas vai fizisku trūkumu kompensēšanai vai atvieglošanai.

Šajā kategorijā ietilpst:

- optiskās palīgierīces, koriģējošās brilles un kontaktlēcas,
- ortopēdiskie apavi,
- medicīnas trikotāžas izstrādājumi, piemēram, elastīgās zeķes,
- protēzes,
- spieķi un nūjas,
- dzirdes aparāti,
- pārvietošanās palīgīdzekļi,
- motorizēti motorolleri, motorizēti ratiņkrēsli un citi pārvietošanās palīgīdzekļi, kas tiek izmantoti medicīniskiem nolūkiem,
- pacēlājlifti,
- pielāgojamas/ortopēdiskās gultas,
- citas pacientu izmantošanai paredzētas medicīniskās ierīces.

8.4. Veselības aprūpes pakalpojumi

Šajā grupā ietilpst vispārēju un speciālo slimnīcu pakalpojumi, medicīnisko centru, ģimenes centru, aprūpes namu un atveseļošanās centru pakalpojumi, kas galvenokārt piedāvā veselības aprūpi stacionāriem pacientiem, veco ļaužu apkopes iestāžu pakalpojumi, kurās būtiska sastāvdaļa ir medicīniska novērošana, kā arī rehabilitācijas centru pakalpojumi, kas piedāvā stacionāru pacientu veselības aprūpi un atveseļojošu terapiju, ja mērķis ir ārstēt pacientu, nevis sniegt ilgtermiņa palīdzību.

Šajā kategorijā ietilpst:

- veselības aprūpes pakalpojumi, kurus sniedz slimnīcas, privātas klīnikas un rehabilitācijas centri,
- ārstu konsultācijas vispārējā vai speciālajā praksē,
- medicīnas analīžu laboratoriju un rentgenoloģijas centru pakalpojumi,
- māsu un vecmāšu maksas aprūpes pakalpojumi,
- akupunktūristu, manuālo terapeitu, optometristu, fizioterapeitu, psihologu, psihoterapeitu, ortopēdu, osteopātu, logopēdu utt. maksas pakalpojumi, kurus sniedz līgumdarbinieki,
- korektīvā ārstnieciskā vingrošana ar ārsta nosūtījumu,
- ambulatoro pacientu termiskās peldes un jūras ūdens terapija,
- neatliekamās palīdzības pakalpojumi,
- terapeitisku iekārtu noma,
- ortodontijas speciālistu pakalpojumi,
- zobārstu pakalpojumi,
- optiķu pakalpojumi,
- kosmētiskās ķirurģijas pakalpojumi.

Neietver: veco ļaužu aprūpes iestāžu pakalpojumus, invalīdu aprūpes iestāžu pakalpojumus, tādu rehabilitācijas centru pakalpojumus, kas galvenokārt sniedz ilgtermiņa aprūpi (8.5.).

8.5. Pakalpojumi veco ļaužu mājās un mājaprūpe

Šādi pakalpojumi ietver aprūpi ar izmitināšanu, palīdzību mājās, dienas aprūpi un rehabilitāciju. Precizējot – šajā kategorijā ietilpst šādi māsasaimniecību maksājumi:

- par veco ļaužu mītnu pakalpojumiem, invalīdu namiem, rehabilitācijas centriem, kas sniedz ilgtermiņa palīdzību pacientiem, nevis veselības aprūpi un ārstniecisku terapiju, invalīdu skolām, kuru galvenais mērķis ir palīdzēt skolēniem pārvarēt invaliditāti,
- par palīdzības sniegšanu veco ļaužu un invalīdu mājās (mājas tīrīšanas pakalpojumi, ēdināšanas programmas, dienas aprūpes centri, dienas aprūpes pakalpojumi un aprūpes pakalpojumi brīvdienās).

9. Izglītība

Apraksts/skaidrojoša definīcija

Šajā kategorijā ir ietverti tikai izglītības pakalpojumi. Tajā nav ietverti izdevumi par mācību materiāliem, piemēram, grāmatām un kancelejas precēm, vai izglītības papildpakalpojumiem, piemēram, veselības aprūpes pakalpojumiem, transporta pakalpojumiem, ēdināšanas pakalpojumiem un izmitināšanas pakalpojumiem.

Tajā ir ietvertas izglītojošas radio vai televīzijas pārraides.

Neietver: ēdināšanas un citus pakalpojumus, kurus sniedz neatkarīgi restorāni un bāri (6.5.), ārpusskolas individuālās vai grupu bridža, šaha, aerobikas, dejū, mūzikas, slidošanas, slēpošanas, peldēšanas un citas brīvā laika nodarbības (6.6.).

9.1. Skolas

Galvenokārt pieaugušajiem paredzētas izglītības programmas, kurām nevajag īpašu iepriekšēju sagatavošanos, jo īpaši – profesionālās un kultūras izglītības programmas.

Neietver: neatkarīgu pasniedzēju vadītas atpūtas mācību nodarbības, piemēram, sporta vai bridža nodarbības (6.6.).

9.2. *Valodu apmācība, transportlīdzekļa vadīšanas apmācība un citi individuāli mācību kursi*

Šajā kategorijā ietilpst:

- svešvalodu apmācības pakalpojumi, tostarp gan dienas mācību nodarbības, gan mācību kursi vairāku gadu garumā,
- mehānisko transportlīdzekļu vadīšanas apmācība,
- citi individuāli mācību kursi.

Neietver: mācību kursus, kas saistīti ar sporta nodarbībām, vaļaspriekiem un citām brīvā laika nodarbībām (6.6.).

10. **Citi**

Apraksts/skaidrojoša definīcija

10.1. *Citi (gan preces, gan pakalpojumi)*

Citas preces un pakalpojumi, kas nav minēti nevienā no B iedaļas kategorijām.

C IEDAĻA

SŪDZĪBĀ VAI JAUTĀJUMĀ IETVERTĀS INFORMĀCIJAS TIPS

1. Īmenim atbilst, piemēram, "Preču un pakalpojumu kvalitāte".

2. Īmenim atbilst, piemēram, "Bojāta prece, radīti bojājumi".

1. **Preču un pakalpojumu kvalitāte**1.1. *Bojāta prece vai nepilnīgs pakalpojums, radīti bojājumi*

Prece ir bojāta un nederīga lietošanai, tā radījusi bojājumus; pakalpojums, kas nav sniegts pilnā apmērā vai radījis bojājumus.

Neietver: gadījumus, kas saistīti ar veselības un drošības apdraudējumu (C 10.).

1.2. *Pasūtījumam neatbilstoša prece vai pakalpojums*

Piegādātā prece vai sniegtais pakalpojums pēc formas vai būtības neatbilst pasūtītajai precei vai pakalpojumam (tostarp neapmierinošas kvalitātes prece un viltota prece).

1.3. *Preces vai pakalpojuma neatbilstība nolūkam*

Piegādātā prece vai sniegtais pakalpojums neatbilst patērētāja iecerētajam nolūkam, par ko patērētājs ir informējis tirgotāju pārdošanas līguma noslēgšanas brīdī.

2. **Preču piegāde/pakalpojumu sniegšana**2.1. *Prece nav piegādāta/pakalpojums nav sniegts*

Patērētājam nav tikusi piegādāta prece/nav ticis sniegts pakalpojums. Tirgotājs nav piegādājis preci vai nav sniedzis pakalpojumu.

Ietver: preces nozaudēšanu, piegādi uz nepareizu adresi un pasūtījuma atcelšanu.

2.2. *Daļēji piegādāta prece/daļēji sniegts pakalpojums*

Preču piegāde nav tikusi veikta pilnā apmērā, jo atsevišķas vienības nav piegādātas, vai arī pakalpojums nav sniegts pilnā apmērā.

2.3. *Kavēšanās*

Prece nav tikusi piegādāta/pakalpojums nav ticis sniegts noteiktajā laikā (prognozētajā laikā vai laikā, par kuru panākta vienošanās).

2.4. *Nav nodrošināta piekļuve precei vai pakalpojumam*

Patērētājam ir liegta piekļuve tirgotāja piegādātajām precēm vai sniegtajiem pakalpojumiem vai arī nav nodrošināta vai vairs nav nodrošināta piekļuve daļai no precēm vai pakalpojumiem. Piemēram, interneta vai telefona pieslēgums, gāzes/elektrības apgādes pakalpojumi vai noteikts produktu veids, kas vairs netiek piedāvāts vietējā veikalā.

Neietver: preces un pakalpojumus, kuru piegāde vai sniegšana ir tirgotājam juridiski saistoša, tomēr nav veikta (C 2.1.); preces un pakalpojumus, kuri tiek piedāvāti, tomēr tirgotājs ir atteicies tos piegādāt vai sniegt patērētājam (C 2.5.).

2.5. *Preces pārdošanas/pakalpojuma sniegšanas atteikums*

Piedāvāto preču pārdošanas vai pakalpojumu sniegšanas atteikums.

- 2.6. *Preces piegādes vai pakalpojuma sniegšanas atlikšana bez iepriekšēja paziņojuma*
Preces piegāde vai pakalpojuma sniegšana ir negaidīti pārtraukta.
- 2.7. *Darba laiks*
Darba laiks, kas ierobežo patērētāja iespējas sazināties ar tirgotāju.
- 2.8. *Klientu apkalpošana*
Patērētājs nav apmierināts ar tirgotāja sniegto klienta apkalpošanu saistībā ar preces iegādi līdz pārdošanas brīdim vai saistībā ar pakalpojuma pirkumu līdz pakalpojuma sniegšanas brīdim.

Ietver: garas rindas.
- 2.9. *Pēcpārdošanas pakalpojumi/klientu atbalsts*
Patērētājs nav apmierināts ar klientu atbalstu un ar saziņu, kas saistīta ar šādu atbalstu, un/vai atbalsta sniegšanas procesu pēc preces vai pakalpojuma iegādes.

Ietver: sarežģītu, dārgu vai neesošu piekļuvi tirgotāja zvanu centram.
- 2.10. *Cita veida sūdzība/jautājums, kas saistīts ar preču/pakalpojumu piegādi*
3. **Cena/tarifs**
- 3.1. *Cenas/tarifa izmaiņas*
Cenas vai tarifa izmaiņas.
- 3.2. *Cenas diskriminācija*
Cenu noteikšanas stratēģija, kas vienādām precēm vai pakalpojumiem paredz dažādas cenas.

Neietver: nepareizas vai maldinošas norādes par cenu/tarifu un marķējumu (C 7.2.).
- 3.3. *Tarifu caurskatāmība (neskaidra vai sarežģīti pasniegta informācija)*
Neskaidra un/vai sarežģīti pasniegta informācija par tarifu veidojošiem faktoriem, piemēram, kādi elementi vai pakalpojumu veidi ir ietverti noteiktam tarifam atbilstīgā pakalpojumu grupā. Šajā kategorijā ir ietverti papildu maksājumi par kavētu rēķinu apmaksu, soda nauda, administrēšanas izdevumi, maksa par piegādi utt.

Neietver: nepareizas vai maldinošas norādes par cenu/tarifu un marķējumu (C 7.2.).
- 3.4. *Citas sūdzības vai jautājumi par cenām/tarifiem*
Neietver: nepareizas vai maldinošas norādes par cenām/tarifiem un marķējumu (C 7.2.).
4. **Rēķinu piesūtīšana/parādu piedziņa**
- 4.1. *Kļūdaina rēķina piesūtīšana*
Kļūdaina rēķina piesūtīšana, piemēram, norādot kļūdainu konta numuru, preces vai pakalpojuma nosaukumu vai cenu, tostarp dubulta rēķina piesūtīšana.
- 4.2. *Neskaidri sagatavots rēķins*
Rēķinā ietvertā informācija nav skaidri saprotama; nav skaidri norādīti dati par precēm vai pakalpojumiem, nav norādīti kopējo cenu veidošie elementi.
- 4.3. *Rēķins nav izsniegts vai ir apgrūtināta piekļuve rēķinam/ikmēneša pārskatam*
Patērētājam nav piesūtīts rēķins vai arī nav nodrošināta piekļuve rēķinam vai ikmēneša pārskatam, piemēram, izmantojot internetu.
- 4.4. *Nepamatota rēķina piesūtīšana*
Rēķina piesūtīšana par precēm vai pakalpojumiem, kurus patērētājs nav iegādājies.

4.5. Parādu piedziņa

Sūdzības vai jautājumi, kas saistīti ar tirgotāja īstenotiem parādu piedziņas pasākumiem attiecībā uz neapmaksātiem rēķiniem.

4.6. Citas sūdzības vai jautājumi par rēķinu piesūtīšanu un parādu piedziņu

5. Garantija/likumā noteiktā garantija un komercgarantija

5.1. Garantijas/likumā noteiktās garantijas nosacījumu pārkāpums

Tirgotājs nepilda savus pienākumus attiecībā uz garantijas/likumā noteiktās garantijas nosacījumiem (t. i., patērētāju tiesību aizsardzības likuma pārkāpums).

5.2. Komercgarantijas nosacījumu pārkāpums

Tirgotājs nepilda savus pienākumus attiecībā uz paša tirgotāja sniegtās komercgarantijas nosacījumiem.

6. Kompensācija

6.1. Sarežģīta kompensācijas saņemšanas kārtība

Patērētājam nav nodrošināta viegli pieejama informācija par sūdzību iesniegšanas un kompensācijas pieprasīšanas kārtību (piemēram, nav norādīts tālruņa numurs, e-pasta adrese vai visas tirgotāja telefona līnijas ir pastāvīgi aizņemtas).

6.2. Kompensācijas atteikums

Patērētājam ir nodrošinātas vienīgi likumā noteiktās vai komercgarantijas, savukārt iespēja saņemt kompensāciju nav nodrošināta.

Patērētājam nav nodrošināta kompensācija, piemēram, par radīto kaitējumu vai zaudējumiem.

6.3. Daļēja vai neatbilstīga kompensācija

Patērētājam netiek nodrošināta kompensācija pilnā apmērā vai tādā apmērā, kas atbilst patērētāja sagaidītajam rezultātam, piemēram, par radīto kaitējumu vai zaudējumiem.

6.4. Kompensācijas kavēšana

Kompensācija netiek nodrošināta noteiktajā laikā (atbilstīgi patērētāja prognozēm vai vienošanās nosacījumiem).

6.5. Citas sūdzības vai jautājumi par kompensācijām

7. Negodīga komercprakse

7.1. Maldinoši līguma noteikumi

Informācija par līguma noteikumiem ir maldinoša, ja tajā sniedz nepareizu informāciju un tādēļ tā ir nepatiesa vai ja tā jebkādā veidā, tostarp vispārējā sniegumā, maldina vai var maldināt vidusmēra patērētāju, pat ja informācija faktiski ir pareiza un ja tā vidusmēra patērētājam liek vai var likt pieņemt lēmumu veikt darījumu, ko viņš citādi nebūtu pieņēmis.

7.2. Nepareizas vai maldinošas cenas/tarifu vai marķējuma norādes

Cena, kas norādīta uz marķējuma, cenu katalogā vai citur, satur nepilnīgu informāciju par patieso cenu (pastāv slēptās izmaksas) vai ir nepareiza.

Ietverti: arī citi marķējuma dati (produkta nosaukums, ražotājs, derīguma termiņš (ja tāds ir noteikts), brīdinājumi par iespējamiem riskiem utt.), marķējuma forma, izvietojums utt.

Neietver: sūdzības vai jautājumus par cenām/tarifiem (C 3.); rēķinu piesūtīšanu un parādu piedziņu (C 4.); veselības un drošuma datu marķējumu (C 10.2.).

7.3. Maldinoša reklāma

Reklāma ir maldinoša, ja tajā sniedz nepareizu informāciju un tādēļ tā ir nepatiesa vai ja tā noklusē vai slēpj būtisku informāciju, kas vidusmēra patērētājam ir vajadzīga, lai varētu pieņemt lēmumu, ja tā maldina vai var maldināt vidusmēra patērētāju, pat ja informācija ir faktiski pareiza, un ja tā vidusmēra patērētājam liek vai var likt pieņemt lēmumu veikt darījumu, ko viņš citādi nebūtu pieņēmis.

7.4. Nevēlama reklāma

Tiešās reklāmas nolūkā īstenota nevēlama saziņa, kas veikta bez patērētāja piekrišanas vai vērsta uz patērētāju, kuram šāda saziņa ir nevēlama.

7.5. *Nevēlamas preces un pakalpojumi*

Bez pieprasījuma piegādātas preces vai sniegti pakalpojumi.

7.6. *Agresīva pārdošanas prakse*

Pārdošanas prakse ir agresīva, ja tā būtiski ietekmē vai var būtiski ietekmēt vidusmēra patērētāja izvēles vai rīcības brīvību. Šāda prakse ietver uzmākšanos, piespiešanu, tostarp fiziska spēka izmantošanu vai nesamērīgu ietekmi. "Nesamērīga ietekme" ir varas pozīcijas izmantošana attiecībā pret patērētāju, izdarot spiedienu, pat neizmantojot fizisku spēku un nedraudot ar tā izmantošanu, lai ievērojami ierobežotu patērētāja spējas pieņemt uz informāciju balstītu lēmumu.

7.7. *Krāpšana*

Krāpšana ir noziedzīgs nodarījums vai likumpārkāpums, kas saistīts ar apzinātu maldināšanu un kaitējuma nodarīšanu, parasti – lai negodīgi iegūtu īpašumu vai pakalpojumus.

7.8. *Citi negodīgas komercprakses veidi*

Šajā kategorijā ietverti citi negodīgas komercprakses veidi, piemēram, maldinošu vai nepareizu konsultāciju sniegšana pirms pārdošanas.

8. **Līguma noteikumi**

8.1. *Negodīgi līguma noteikumi/līguma noteikumu izmaiņas*

Līguma noteikumu, par kuru nav atsevišķas apspriešanās, uzskata par negodīgu, ja pretēji prasībai pēc godprātības tas rada ievērojamu nelīdzsvarotību pušu tiesībās un pienākumos, kas izriet no līguma, un tas notiek par sliktu patērētājam.

Līguma noteikumu izmaiņas uzskata par negodīgām, ja tirgotājs tās nosaka vienpusēji, radot ievērojamas izmaiņas pušu tiesībās un pienākumos, kas izriet no līguma, un tas notiek par sliktu patērētājam.

Neietver: maldinošus līguma nosacījumus (C 7.1.).

8.2. *Informācijas trūkums*

Patērētājs nesaņem līgumā noteikto informāciju (piemēram, informāciju par tirgotāju, galvenos datus par precī vai pakalpojumu, pārdošanas kārtību un piegādes izmaksām).

8.3. *Pasūtījuma informācija (informācija nav saņemta vai ir neprecīza)*

Patērētājs nesaņem pasūtījuma apstiprinājumu vai arī saņem nepareizu pasūtījuma apstiprinājumu.

8.4. *Uzteikuma periods/atteikuma tiesības*

Tirgotājs neievēro patērētāja tiesības atteikties no līgumsaistībām vai mainīt lēmumu par darījuma veikšanu noteiktā uzteikuma periodā (atsevišķos gadījumos šādas situācijas ir iespējamās).

8.5. *Maksājumi (piemēram, priekšapmaksā vai iemaksas)*

Sūdzības vai jautājumi, kas saistīti ar līgumā noteiktajiem maksājumiem. Piemēram, priekšapmaksā vai maksājumi, kas veicami atbilstīgi noteiktam maksājumu grafikam (iemaksas).

8.6. *Līguma anulēšana*

Sūdzības vai jautājumi par līguma apturēšanu vai anulēšanu. Līguma anulēšana ir līguma pārtraukšana pēc uzteikuma perioda.

8.7. *Minimālais līguma termiņš*

Termiņš, kura laikā pakalpojumu abonēšana nevar tikt pārtraukta un kurš saskaņā ar patērētāja viedokli ir nesamērīgi ilgs.

8.8. *Citas sūdzības vai jautājumi par līguma noteikumiem un pārdošanu*

9. **Pakalpojumu sniedzēja maiņas iespējas**

9.1. *Pakalpojumu sniedzēja maiņas iespējas*

Jautājumi par pakalpojumu sniedzēja maiņas iespējām.

10. Drošums – ietver gan preces (tostarp pārtiku), gan pakalpojumus

10.1. Produktu drošums – ietver gan preces (tostarp pārtiku), gan pakalpojumus

“Drošs produkts” ir jebkurš produkts, kas normālos un loģiski paredzamos lietošanas apstākļos (ieskaitot ilgstošu lietošanu un, attiecīgā gadījumā, prasības sakarā ar nodošanu ekspluatācijā, uzstādīšanu un ekspluatāciju) atbilst tiesību aktos noteiktām prasībām, nerada nekādu risku vai rada vienīgi minimālus riskus, kuri samērojami ar produkta izmantošanu un uzskatāmi par pieņemamiem un saderīgiem ar augstu aizsardzības līmeni attiecībā uz cilvēku veselību un drošību, jo īpaši ņemot vērā šādus faktoros:

- tiesību aktos noteiktās drošuma prasības,
- produkta īpašības, tostarp sastāvu,
- ietekmi uz citiem produktiem, ja paredzams, ka to izmantos kopā ar citiem produktiem,
- to patērētāju kategorijas, kurus produkta lietošana var apdraudēt, jo īpaši bērnus un vecus cilvēkus.

10.2. Iepakojums, marķējums un lietošanas instrukcijas – ietver gan preces (tostarp pārtiku), gan pakalpojumus

Viens no marķējuma mērķiem ir garantēt patērētājiem piekļuvi pilnīgai informācijai par produktu saturu un sastāvu, tādējādi rūpējoties par veselības aizsardzību un drošību. Tas attiecas uz jebkādu informāciju par produkta īpašībām, kas saistītas ar veselības aizsardzību un drošību, piemēram, informāciju par produkta ražošanas metodi. Marķējumā nepieciešams ietvert tādus datus kā informācija par nedrošu iepakojumu, bīstamām vielām vai norādes par to, ka produkts nav piemērots bērniem (piemēram, produkts var iestrēgt elpvados). Noteiktu nepārtikas produktu marķējumā nepieciešams ietvert informāciju, kas garantē drošu lietošanu un ļauj patērētājam izdarīt brīvu izvēli.

11. Privātās dzīves un personas datu aizsardzība

11.1. Personas datu aizsardzība

Šajā kategorijā ietverta patērētāja datu iznīcināšana, izpaušana vai zādzība, piemēram, apkopes veikšanas laikā nokopējot datus no datora cietā diska. Ja šādas darbības veiktas ar personas datiem, sūdzība attiecināma uz patērētāja privātās dzīves aizskārumu.

Šāda veida sūdzības ir attiecināmas uz personas datiem (jebkādu informāciju, kas saistīta ar identificētu vai identificējamu fizisku personu), kas pakļauti riskam vai netiek apstrādāti atbilstīgi valsts tiesību aktiem par datu aizsardzību. Organizācijām ir pienākums veikt godīgu un likumīgu personas datu apstrādi vienīgi precīzi noteiktā un likumīgā nolūkā, kā arī neveikt turpmākas darbības, kas neatbilst šādam nolūkam. Personas datiem jābūt adekvātiem, atbilstīgiem un apjoma ziņā samērīgiem ar nolūkiem, kādiem tie apkopoti un/vai apstrādāti. Datu turētājam ir pienākums veikt atbilstīgus tehniskus un organizatoriskus pasākumus, lai aizsargātu personas datus no nejaušas vai nelikumīgas iznīcināšanas, nejaušas nozaudēšanas, grozīšanas, neatļautas izpaušanas un piekļuves.

11.2. Privātā dzīve

Sūdzības klasificējamās šajā kategorijā, ja tās attiecas uz apdraudējumu vai aizskārumu saistībā ar personas tiesībām uz privātās dzīves neaizskāramību. Piemēram, gadījumā, ja netiek ievērotas personas tiesības uz privātu saraksti, ja personas rīcība tiek novērota bez tiesiska pamatojuma, piemēram, veicot pirkumus tiešsaistē.

11.3. Citi ar privāto dzīvi un personas datu aizsardzību saistīti jautājumi

12. Citas sūdzības un jautājumi

Citi jautājumi, kas nav ietverti nevienā citā C iedaļas kategorijā. Piemēram, sūdzības par diskrimināciju, veicot patēriņa darījumus, attieksmi pret vidi un sabiedrību patēriņa darījumu kontekstā, gaumi, pieklājības normu pārkāpumiem un rupju attieksmi audiovizuālo pakalpojumu jomā⁽⁴⁾.

⁽⁴⁾ Eiropas Parlamenta un Padomes 2010. gada 10. marta Direktīva 2010/13/ES par to, lai koordinētu dažus dalībvalstu normatīvajos un administratīvajos aktos paredzētus noteikumus par audiovizuālo mediju pakalpojumu sniegšanu (Audiovizuālo mediju pakalpojumu direktīva) (OV L 95, 15.4.2010., 1. lpp.).