



Sūdzību izskatīšanas kārtība

Ievads

WebAutoBid ir tiešsaistes izsoles interneta vietne, kas paredzēta transportlīdzekļu, it īpaši lietoto transportlīdzekļu tirdzniecībai. Sakarā ar to, ka mūsu transportlīdzekļi ir lietoti, tiem visiem ir parasts nolietojums. Vajadzētu, vienmēr atcerēties, iegādājoties transportlīdzekli mūsu platformā, un arī ņemt vērā citus faktorus, tādus kā nobraukums, transportlīdzekļa atlikusī vērtība, transportlīdzekļa vecums un nolietojums.

Neskatoties uz to, ka informāciju un aprakstu kompānijai bieži sniedz trešās personas, mēs publicējam informāciju par izsolē piedāvātā transportlīdzekļa aktuālo stāvokli. Tomēr var rasties cilvēciskas un/vai interpretācijas kļūdas, kas var ietekmēt Jūsu izdevumus. Ņemot vērā to, ka mūsu kompānija rūpējas par savu klientu vēlmēm, kā arī kompānijas interesēs, papildus mūsu noteikumiem, tika izveidota sūdzību izskatīšanas kārtība, kas ir praktiska pamācība sūdzību izskatīšanai.

Mūsu saistības

“Mēs apņemamies atbildēt uz pamatotām sūdzībām godprātīgi, atbildīgi, laicīgi un rūpējoties par klientu. Pamatota un apliecināta sūdzība var būt par iemeslu kompensācijas izmaksāšanai saskaņā ar Jūsu tiešajām izmaksām, noteiktās robežās.”

Īsa pamācība

	Virsbūves bojājums	Tehniskie defekti	Trūkstošs aprīkojums	Nepareiza informācija	Cita informācija	
IEROBEŽOJUMI	Transportlīdzekļa vērtība ir lielāka par €3000, bet nobraukums ir mazāks par 175 000 km	Sūdzības par summu zem € 250 netiek pieņemtas	Sūdzības par summu zem € 250 netiek pieņemtas	Maksimālā kompensācija ir 10% no transportlīdzekļa vērtības	Maksimālā kompensācija ir 10% no transportlīdzekļa vērtības	Maksimālā kompensācija ir € 100
	Transportlīdzekļa vērtība ir mazāka par €3000, bet nobraukums ir vairāk kā 175 000 km	Sūdzības netiek pieņemtas	Sūdzības netiek pieņemtas	Maksimālā kompensācija ir 10% no transportlīdzekļa vērtības	Maksimālā kompensācija ir 10% no transportlīdzekļa vērtības	Maksimālā kompensācija ir € 100
	Bojātie transportlīdzekļi, vai transportlīdzeklis kurš vecāks par 10 gadiem	Sūdzības netiek pieņemtas	Sūdzības netiek pieņemtas	Sūdzības netiek pieņemtas	Maksimālā kompensācija ir 10% no transportlīdzekļa vērtības	Maksimālā kompensācija ir € 100
IZŅĒMUMA BOJĀJUMI	Bojājumi, par kuriem sūdzības netiek pieņemtas	<ul style="list-style-type: none"> Nelieli skrāpējumi Nelieli iespaidumi Skrāpējumi uz riepiem un diskkiem Netīrs salons Nodilums ... 	<ul style="list-style-type: none"> Bojāts sajūgs Bojāts spararats Bojāts EGR vārsts Šķidrums noplūde Bojāts DPF ... 	<ul style="list-style-type: none"> Bagāžas soma Antena Kompresors Servisa grāmatīņa Navigācijas sistēma DVD/CD/SD ... 	<ul style="list-style-type: none"> Pārbūvētie transportlīdzekļi ... 	<ul style="list-style-type: none"> Transportēšanas kavējums Saņemšanas atļaujas kavējums Dokumentu piegādes kavējums
TERMIŅŠ	<p>Maksimālais termiņš sūdzības iesniegšanai</p>	<p>2 darba dienu laikā no piegādes dienas</p> <p>Ja nav nobraukts vairāk nekā 100 km no izsoles brīža</p>	<p>2 darba dienu laikā no piegādes dienas</p> <p>Ja nav nobraukts vairāk nekā 100 km no izsoles brīža</p>	<p>2 darba dienu laikā no piegādes dienas</p> <p>Ja nav nobraukts vairāk nekā 100 km no izsoles brīža</p>	<p>2 darba dienu laikā no automašīnas saņemšanas brīža, vai oriģinālo automašīnas dokumentu saņemšanas brīža.</p>	<p>2 darba dienu laikā no piegādes dienas</p>
APLIECINĀJUMS	Obligāts apliecinājums un informācija	<ul style="list-style-type: none"> Nosūtīšanas CMR pavadzīme un noslédzošā CMR pavadzīme (*), vai Piegādes sertifikāts (COD) Ziņojums par bojājumiem Odometra rādījums (*) piezīme zemāk 	<ul style="list-style-type: none"> Diagnostikas ziņojums no autoservisa vai oficiālā dīlera Rezerves daļu ID numurs Rezerves daļu cena Odometra rādījums 	<ul style="list-style-type: none"> Nosūtīšanas CMR pavadzīme un noslédzošā CMR pavadzīme (*), vai Piegādes sertifikāts (COD) Odometra rādījums 	<ul style="list-style-type: none"> Odometra rādījums 	<ul style="list-style-type: none"> Odometra rādījums
	Papildu apliecinājums	<ul style="list-style-type: none"> Foto vai video Ārējais ziņojums no autoservisa vai oficiālā dīlera 	<ul style="list-style-type: none"> CMR/DR Foto vai video Ārējais ziņojums no novērtēšanas kompānijas (piem., Dekra) 	<ul style="list-style-type: none"> Foto vai video Ārējais ziņojums no autoservisa vai oficiālā dīlera 	<ul style="list-style-type: none"> Foto vai video Ārējais ziņojums no autoservisa vai oficiālā dīlera 	<ul style="list-style-type: none"> nav

(*)WebAutoBid ir svarīgi noteikt, vai pieteiktais bojājums pastāvēja saņemšanas brīdī vai nē. Ir 2 situācijas:

- Ja bojājums/trūkstošais aprīkojums norādīts nosūtīšanas CMR pavadzīmē, tad virsbūves bojājums pastāvējis iepriekš, līdz ar to WebAutoBid ir atbildīga par iespējamās kompensācijas izmaksāšanu, ja ir ievēroti visi nosacījumi.
- Ja bojājums/trūkstošs aprīkojums nav norādīts nosūtīšanas CMR pavadzīmē, bet tikai noslédzošajā CMR pavadzīmē, tiek uzskatīts, ka tas radies transportēšanas laikā. Ja WebAutoBid organizēja transportēšanu, WebAutoBid ir atbildīga par iespējamās kompensācijas izmaksāšanu, ja ir ievēroti visi nosacījumi. Ja Jūs organizējat transportēšanu WebAutoBid vārdā, WebAutoBid nav atbildīga par kompensācijas izmaksāšanu, jo tiek uzskatīts, ka Jūsu transportēšanas kompānijas vainas dēļ radies bojājums/trūkst aprīkojums.

1 Virsbūves bojājumi

1.1 Definīcija

Sūdzību var iesniegt par jebkuru transportlīdzekļa virsbūves bojājumu (ārējo/iekšējo), kas nav norādīts transportlīdzekļa aprakstā vai ziņojumā par bojājumiem, vai nav skaidri redzams WebAutoBid attēlos.

1.2 Ierobežojumi

Transportlīdzekļa vērtība	Sūdzība tiek izskatīta, ja transportlīdzekļa maksimālais nobraukums ir 175 000 km. Sūdzības par virsbūves bojājumiem var iesniegt tikai par tiem transportlīdzekļiem, kuru vērtība ir lielāka par € 3 000 (nosolītā cena, bez PVN un nodevām). Un tiem transportlīdzekļiem, kuri nav vecāki par 10 gadiem. Kā arī sūdzību var iesniegt tikai par tiem transportlīdzekļiem kuriem nav atzīmēts, ka auto ir cietis negadījumā.
Sūdzības summas apmērs	Sūdzības par summu mazāku par €250 netiek pieņemtas.
Termiņš	Sūdzību var iesniegt 2 darba dienu laikā no transportlīdzekļa saņemšanas dienas (COD) vai piegādes dienas (CMR). Jebkura sūdzība, kas iesniegta pēc šī laika perioda, netiek izskatīta.
Nobraukums	Iesniedzot sūdzību, WebAutoBid jāpaziņo tekošais nobraukums (jānorāda precīzs odometra rādījums). Ja nobraukuma starpība starp tekošo nobraukumu un nobraukumu, kas tika sākotnēji paziņots izsolē, ir lielāka par 100 km, sūdzības netiek pieņemtas.

1.3 Iznēmumi

Iznēmuma virsbūves bojājumi par kuriem netiek pieņemtas sūdzības	Parasts nolietojums (ņemot vērā stāvokli, nobraukumu un/vai automašīnas vecumu)	Tukšas vai bojātas riepas, maznozīmīgi bojājumi uz lietajiem diskām
	Nelieli skrāpējumi ārpusē vai iekšpusē	Nodilums transportlīdzekļa salonā
	Nelieli iespaidumi	Bojāti vai trūkst paklāji
	Skrāpējumi uz sānu spoguļiem	Nelieli bojājumi no akmeņiem uz motora pārsega, bampera, kā arī plaisas uz stikla un lukturiem.
	Skrāpējumi uz lietajiem diskām	Bojātas kvēlpuldzes
	Netīrs transportlīdzekļa salons	Bojātas restes
Iznēmuma transportlīdzekļi vai situācijas par kurām netiek pieņemtas sūdzības	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sūdzības par transportlīdzekļiem, kuri saņemti pārāk vēlu (vairāk nekā 14 darba dienas pēc izsoles oficiālās saņemšanas atļaujas) ▪ Sūdzības par bojātiem un sasītiem transportlīdzekļiem: transportlīdzekļi ar nosaukumu "Tehniskie un virsbūves bojājumi", "Specifiskie virsbūves bojājumi", "Sasīstas automašīnas" vai "Automašīnas, kas bojātas avārijas rezultātā". ▪ WebAutoBid nepieņem sūdzības par transportlīdzekļa iepriekš veikto remonta /atjaunošanas darbu kvalitāti (īpaši attiecībā uz transportlīdzekļa virsbūves krāsu: krāsas biezums un kvalitāti). 	

1.4 Obligāts apliecinājums virsbūves bojājumiem

<p>Nosūtīšanas CMR pavadzīme (DCMR) vai noslēdzošā CMR pavadzīme (FCMR), foto vai video no WebAutoBid parkinga, kur auto tika saņemts</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gadījumā, ja transportlīdzekli saņem transportēšanas kompānija, Jums vai Jūsu autovadītājam jānorāda bojājums/defekts saņemšanas brīdī (to apliecina pilnvarotais darbinieks saņemšanas vietā) vai piegādes brīdī. Svarīgi, lai bojājumi būtu norādīti CMR pavadzīmē vai nobildēti uz foto vai uzņemti uz video, tā lai ir saredzams defekts un arī ir pārrēdzams parkings kurā auto atrodas, tiklīdz tie tika pamanīti, jo pastāv 2 situācijas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ja virsbūves bojājums norādīts nosūtīšanas CMR pavadzīmē vai ir nobildēts uz foto vai uzņemts uz video, tad virsbūves bojājums pastāvējis iepriekš, līdz ar to WebAutoBid ir atbildīga par kompensācijas izmaksāšanu, ja ir ievēroti visi nosacījumi. 2. Ja virsbūves bojājums nav norādīts nosūtīšanas CMR pavadzīmē, bet virsbūves bojājums norādīts tikai noslēdzošajā CMR pavadzīmē un nav foto vai video, tiek uzskatīts, ka virsbūves bojājums radies transportēšanas laikā. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ja WebAutoBid organizēja transportēšanu, WebAutoBid ir atbildīga par iespējamās kompensācijas izmaksāšanu (ja tiek ievēroti visi nosacījumi). ▪ Ja Jūs organizējat transportēšanu WebAutoBid vārdā, WebAutoBid nav atbildīga par kompensācijas izmaksāšanu, jo tiek uzskatīts, ka virsbūves bojājumus radīja transportēšanas kompānija.
<p>Odometra rādījums</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jānorāda precīzs odometra rādījums.

1.5 Papildu apliecinājums virsbūves bojājumiem

<p>Foto vai video</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jebkurš skaidrs foto vai video materiāls, kas demonstrē vai attēlo defektus, jāpievieno sūdzībai kā apliecinājums.
<p>Ārējais ziņojums</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lai pamatotu sūdzību, sūdzības iesniedzējam jāiesniedz oficiālie diagnostikas ziņojumi vai ārējie ziņojumi, kuri satur standarta aprakstu, ko sniedz oficiālais autoserviss vai sertificēts dīleris. ▪ Šajā ziņojumā jānorāda nepieciešamo rezerves daļu ID numuri, nosaukumi un cenas. ▪ Mums jāsaņem visi ārējie ziņojumi vienas nedēļas laikā no sūdzības iesniegšanas brīža. WebAutoBid nekompensē nekādas izmaksas, kas saistītas ar papildu apliecinājuma materiāla iegūšanu, piemēram dignostika vai servisa apmeklējums.
<p>Papildu novērtēšana</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lai sniegtu papildu atzinumu, WebAutoBid ir tiesības nolīgt ārējo Eiropas Novērtēšanas Kompāniju (piem., Dekra) par saviem līdzekļiem, lai veiktu transportlīdzekļa un apliecinājuma novērtēšanu. Šajā gadījumā nav atļauts veikt automašīnas remontu, kamēr ārējā kompānija nepabeigs pārbaudi.

2 Tehniskie defekti

2.1 Definīcija

Sūdzību var iesniegt par transportlīdzekļa tehnisko defektu vai tehniskās darbības bojājumu, kas netika norādīts transportlīdzekļa aprakstā izolē. Tehniskiem bojājumiem obligāti nepieciešams ārējais diagnostikas ziņojums.

2.2 Ierobežojumi

Transportlīdzekļa vērtība	Sūdzība tiek izskatīta, ja transportlīdzekļa maksimālais nobraukums ir 175 000 km. Sūdzības par tehniskajiem bojājumiem var iesniegt tikai par tiem transportlīdzekļiem, kuru vērtība ir lielāka par € 3 000 (nosolītā cena, bez PVN un nodevām). Un tiem transportlīdzekļiem, kuri nav vecāki par 10 gadiem. Kā arī sūdzību var iesniegt tikai par tiem transportlīdzekļiem kuriem nav atzīmēts, ka auto ir cietis negadījumā.
Sūdzības summas apmērs	Sūdzības par summu mazāku par €250 netiek pieņemtas.
Termiņš	Sūdzību var iesniegt 2 darba dienu laikā no transportlīdzekļa piegādes dienas (COD/CMR). Jebkura sūdzība, kas iesniegta pēc šī laika perioda, netiek izskatīta.
Nobraukums	Iesniedzot sūdzību, WebAutoBid jāpaziņo tekošais nobraukums (jānorāda precīzs odometra rādījums). Ja nobraukuma starpība starp tekošo nobraukumu un nobraukumu, kas sākotnēji tika paziņots izolē, ir lielāka par 100 km, sūdzības netiek pieņemtas.

2.3 Iznēmumi

Iznēmuma tehniskie defekti par kuriem netiek pieņemtas sūdzības	Bojāts sajūgs (un gultņi)	Izlādējies/nepietiekami uzlādēts akumulators
	Bojāts divmasu spararats	Nedarbojas sprauslas
	Bojāts gaisa masas mērītājs	Bojāti riteņa gultņi
	Kondicioniera šķidrums noplūde	Šķidrums noplūde
	Nedarbojas bremzes un/vai rokas bremze	Bojāts DPF (dīzeļu kvēpu filtrs)
	Bojāts EGR (izplūdes gāzu recirkulācijas sistēma) vārsts	Nedarbojas kondicioniera kompresors vai izbeidzies šķidrums
	Bojāts(-i) amortizators(-i) / amortizatora atsperes, ritošās daļas elementi (bukses sviras uc.)	Bojāts radio, Vadības rokturi un rozetes, Vējstikla slotiņas.
Iznēmuma transportlīdzekļi vai situācijas par kuriem netiek pieņemtas	<ul style="list-style-type: none"> Sūdzības par transportlīdzekļiem, kas tika saņemti pārāk vēlu (vairāk nekā 14 darba dienas pēc izsoles oficiālās saņemšanas atļaujas) Sūdzības par bojātiem un sasītiem transportlīdzekļiem: transportlīdzekļi ar nosaukumu "Tehniskie un virsbūves bojājumi", "Specifiski virsbūves bojājumi", "Sasistas automašīnas" vai "Automašīnas, kas bojātas avārijas rezultātā". 	



sūdzības	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pārbūvētās/modificētās automašīnas: sūdzības par transportlīdzekļiem, kuri tika pārbūvēti vietējo nodokļu dēļ vai citam nolūkam, galvenokārt, lai ievērotu vietējos likumus par CO2 izmešu daudzumu. ▪ WebAutoBid nepieņem sūdzības par transportlīdzekļa iepriekš veikto remonta /atjaunošanas darbu kvalitāti (īpaši attiecībā uz transportlīdzekļa virsbūves krāsu: krāsas biežums un kvalitāti).
----------	---

2.4 Obligāts apliecinājums tehniskiem defektiem

Diagnostikas ziņojums	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sūdzības iesniedzējam jāiesniedz oficiālie diagnostikas ziņojumi, kas satur standarta aprakstu, ko sniedz oficiālais autoserviss vai sertificēts dīleris. ▪ Šajā ziņojumā jānorāda nepieciešamo rezerves daļu ID numuri, nosaukumi un cenas. ▪ Mums jāsaņem visi ārējie ziņojumi vienas nedēļas laikā no sūdzības iesniegšanas brīža. WebAutoBid nekompensē nekādas izmaksas, kas saistītas ar papildu apliecinājuma materiāla iegūšanu, piemēram dignostika vai servisa apmeklējums.
Odometra rādījums	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jānorāda precīzs odometra rādījums.

2.5 Papildu apliecinājums tehniskiem defektiem

CMR/DR	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jebkurš tehniskais defekts, kas norādīts CMR/DR un stāvvietā apliecināts ar zīmogu, ir pamatots sūdzības apliecinājums.
Foto un video	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jebkurš skaidrs foto vai video materiāls, kas demonstrē vai attēlo defektus, jāpievieno sūdzībai kā apliecinājums.
Papildu novērtēšana	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lai sniegtu papildu atzinumu, WebAutoBid ir tiesības noligt ārējo Eiropas Novērtēšanas Kompāniju (piem., Dekra) par saviem līdzekļiem, lai veiktu transportlīdzekļa un apliecinājuma novērtēšanu. Šajā gadījumā nav atļauts veikt automašīnas remontu, kamēr ārējā kompānija nepabeigs pārbaudi.

3 Trūkstošs aprīkojums

3.1 Definīcija

Trūkstošs aprīkojums ir jebkāda aprīkojuma daļa, kas iekļauta transportlīdzekļa aprakstā izsolē, bet kas patiesībā trūkst transportlīdzeklim.

3.2 Ierobežojumi

Sūdzības summas apmērs	Kompensācijas limits sūdzībām par trūkstošu aprīkojumu ir līdz 10% no transportlīdzekļa vērtības (nosolītā cena, bez PVN un nodevām).
Termiņš	Sūdzību var iesniegt 2 darba dienu laikā no transportlīdzekļa saņemšanas/piegādes dienas (COD/CMR). Jebkura sūdzība, kas iesniegta pēc šī laika perioda, netiek izskatīta.
Nobraukums	Iesniedzot sūdzību, WebAutoBid jāpaziņo tekošais nobraukums (jānorāda precīzs odometra rādījums). Ja nobraukuma starpība starp tekošo nobraukumu un nobraukumu, kas sākotnēji tika paziņots izsolē, ir lielāka par 100 km, sūdzības netiek pieņemtas.

3.3 Iznēmumi

Iznēmuma trūkstošs aprīkojums par kuriem netiek pieņemtas sūdzības	Nav antenas	Nav dzinēja vāka (vai citu vāku), vai motora pārsega apšuvums
	Nav dekoratīvo riteņa disku	Nav servisa grāmatiņas
	Nav rezerves riepas	Nav radio koda
	Nav automašīnas lietošanas pamācības	Nav bagāžas somas
	Nav navigācijas sistēmas CD/DVD/SD karte/utt.	Nav degvielas degvielas tvertnē
	Nav ziemas/vasaras riepu un cita noņemama aprīkojuma (piem., paklāji, austiņas, portatīva GPS sistēma, utt.)	Nav kompresora riepu pumpēšanai Nav uzlīmes un/vai etiķetes Nav atslēgu no aprīkojuma (jumta bagāžnieks, piekabes āķis, utt.)
Iznēmuma transportlīdzekļi vai situācijas par kuriem netiek pieņemtas sūdzības	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Sūdzības par transportlīdzekļiem, kuri saņemti pārāk vēlu (vairāk nekā 14 darba dienas pēc izsoles oficiālās saņemšanas atļaujas). ▪ Sūdzības par bojātiem un sasiestiem transportlīdzekļiem, ja pastāv acīmredzama saikne starp iepriekš esošo bojājumu un trūkstošo aprīkojumu. Tas attiecas uz transportlīdzekļiem ar nosaukumiem "Tehniskie un virsbūves bojājumi", "Specifiski virsbūves bojājumi", "Sasistas automašīnas" vai "Automašīnas, kas bojātas avārijas rezultātā". 	

3.4 Obligāts apliecinājums trūkstošam aprīkojumam

<p>Nosūtīšanas CMR pavadzīme (DCMR) vai noslēdzoša CMR pavadzīme (FCMR)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Gadījumā, ja transportlīdzekli saņem transportēšanas kompānija, Jums vai Jūsu autovadītājam jānorāda trūkstošais aprīkojums saņemšanas brīdī (to apliecina pilnvarotais darbinieks saņemšanas vietā) vai piegādes brīdī. Svarīgi, lai trūkstošais aprīkojums būtu norādīts CMR pavadzīmē, tiklīdz tas tika pamanīts, jo pastāv 2 situācijas: <ol style="list-style-type: none"> 1. Ja trūkstošs aprīkojums norādīts nosūtīšanas CMR pavadzīmē, tad tas pastāvējis iepriekš, līdz ar to WebAutoBid ir atbildīga par kompensācijas izmaksāšanu, ja ir ievēroti visi nosacījumi. 2. Ja trūkstošs aprīkojums nav norādīts nosūtīšanas CMR pavadzīmē, bet norādīts tikai noslēdzošajā CMR pavadzīmē, tiek uzskatīts, ka tas tika pazaudēts transportēšanas laikā. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ja WebAutoBid organizēja transportēšanu, WebAutoBid ir atbildīga par iespējamās kompensācijas izmaksāšanu (ja tiek ievēroti visi nosacījumi). ▪ Ja Jūs organizējat transportēšanu WebAutoBid vārdā, WebAutoBid nav atbildīga par kompensācijas izmaksāšanu, jo tiek uzskatīts, ka aprīkojums pazudis Jūsu transportēšanas laikā.
<p>Odometra rādījums</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jānorāda precīzs odometra rādījums.

3.5 Papildu apliecinājums

<p>Foto vai video</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jebkurš skaidrs foto vai video materiāls, kas demonstrē vai attēlo defektus, jāpievieno sūdzībai kā apliecinājums.
<p>Ārējais ziņojums</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Lai pamatotu sūdzību, sūdzības iesniedzējam jāiesniedz oficiālie diagnostikas ziņojumi vai ārējie ziņojumi, kuri satur standarta aprakstu, ko sniedz oficiālais autoserviss vai sertificēts dīleris. ▪ Šajā ziņojumā jānorāda nepieciešamo rezerves daļu ID numuri, nosaukumi un cenas. ▪ Mums jāsaņem visi ārējie ziņojumi vienas nedēļas laikā no sūdzības iesniegšanas brīža.

4 Nepareiza informācija

4.1 Definīcija

Nepareiza informācija ir jebkāda norādītā informācija par transportlīdzekļa stāvokli, kas atšķiras no transportlīdzekļa aktuālā stāvokļa, bet kas nav virsbūves bojājums, tehniskais bojājums vai trūkstošs aprīkojums. Nepareiza informācija vienmēr tiek pārbaudīta.

4.2 Ierobežojumi

Sūdzības summas apmērs	Kompensācijas limits sūdzībām par nepareizo informāciju ir līdz 10% no transportlīdzekļa vērtības.
Termiņš	Sūdzību var iesniegt 2 darba dienu laikā no auto saņemšanas brīža vai oriģinālo automašīnas dokumentu piegādes brīža. Jebkura sūdzība, kas iesniegta pēc šī laika perioda, netiek izskatīta.

4.3 Iznēmums

Iznēmuma nepareiza informācija par kuriem netiek pieņemtas sūdzības	Nepareiza informācija, kas attiecas uz pārbūvētiem transportlīdzekļiem, netiek ņemta vērā. Pārbūvētus transportlīdzekļus modificē vietējo nodokļu dēļ vai citam nolūkam, galvenokārt, lai ievērotu vietējo likumu par CO2 izmešu daudzumu.
--	--

4.4 Obligāts apliecinājums

Automašīnas dokumenti	Jāiesniedz oriģinālo automašīnas dokumentu kopija (un ja pieejams, Atbilstības sertifikāts).
------------------------------	--

4.5 Papildu apliecinājums

Foto un video	<ul style="list-style-type: none"> Jebkurš skaidrs foto vai video materiāls, kas demonstrē vai attēlo defektus, jāpievieno sūdzībai kā apliecinājums.
Ārējais ziņojums	<ul style="list-style-type: none"> Lai pamatotu sūdzību, sūdzības iesniedzējam jāiesniedz oficiālie diagnostikas ziņojumi vai ārējie ziņojumi, kuri satur standarta aprakstu, ko sniedz oficiālais autoserviss vai sertificēts dīleris. Šajā ziņojumā jānorāda nepieciešamo rezerves daļu ID numuri, nosaukumi un cenas. Mums jāsaņem visi ārējie ziņojumi vienas nedēļas laikā no sūdzības iesniegšanas brīža. WebAutoBid nekompensē nekādas izmaksas, kas saistītas ar papildu apliecinājuma materiāla iegūšanu, piemēram diagnostika vai servisa apmeklējums.
Papildu novērtēšana	<ul style="list-style-type: none"> Lai sniegtu papildu atzinumu, WebAutoBid ir tiesības nolīgt ārējo Eiropas Novērtēšanas Kompāniju (piem., Dekra) par saviem līdzekļiem, lai veiktu transportlīdzekļa un apliecinājuma novērtēšanu. Šajā gadījumā nav atļauts veikt automašīnas remontu, kamēr ārējā kompānija nepabeigts pārbaudi.

5 Cita informācija

5.1 Definīcija

Kategorija "Cita informācija" satur informāciju, kas nav tieši saistīta ar transportlīdzekli, bet saistīta ar mūsu pakalpojumu nodrošināšanu.

Kompensācijas limits attiecīgai sūdzību kategorijai ir €100, ja vien nerodas ārkārtējs pakalpojuma kavējums vai citas būtiskas problēmas. Ja tiek nodrošināts atbilstošs apliecinājums, kompensācijas apmērs tiks atkārtoti izvērtēts, ņemot vērā radīto bojājumu.

5.2 Ierobežojumi

Sūdzības summas apmērs	Kompensācijas limits sūdzībām par trūkstošu aprīkojumu ir 100€.
Termiņš	Sūdzību var iesniegt 2 darba dienu laikā no transportlīdzekļa piegādes brīža. Jebkura sūdzība, kas iesniegta pēc šī laika perioda, netiek izskatīta.

5.3 Iznēmumi

Iznēmuma cita informācija par kuru netiek pieņemtas sūdzības	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Transportēšanas kavējums ▪ Saņemšanas atļaujas kavējums ▪ Dokumentu piegādes kavējums
Iznēmuma transportlīdzekļi vai situācijas par kurām netiek pieņemtas sūdzības	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Jebkuri izdevumi attiecībā uz līgumiem starp mūsu pircēju un trešo personu nav paredzēti. (piem., atlīdzība gala klientiem, maksājums par stāvvietu u.c.).

5.4 Obligāts apliecinājums

Nav paredzēts

6 Kā iesniegt sūdzību?

1.solis Pārbaudiet, vai sūdzība atbilst mūsu noteikumiem

2.solis Iesniedziet savu sūdzību

Lai iesniegtu sūdzību, vispirms pieslēdzieties "Mans WebAutoBid", izmantojot savu personalizēto WebAutoBid kontu un izvēloties "Iesniegt sūdzību". Tad ievadiet nepieciešamo informāciju un augšupielādējiet failus, kas nepieciešami sūdzībai, un pievienojiet apliecinājumu. Tad ievadiet informāciju par papildus bojājumiem vai attiecīgus komentārus lodziņā "Apraksts".

Svarīgi Sūdzības angļu valodā tiek izskatītas ātrāk.

3.solis Sūdzību izskatīšanas komanda izskata sūdzību 7 darba dienu laikā

Ja sūdzība atbilst WebAutoBid noteikumiem, to efektīvi un rūpīgi izskata WebAutoBid sūdzību izskatīšanas dienests.

4.solis Jūsu sūdzību analizē mūsu eksperti

Šī procesa laikā Sūdzības iesniedzējs var sekot sūdzības izskatīšanas gaitai "Mans WebAutoBid", nospiežot "Manas sūdzības".

WebAutoBid transportlīdzekļu eksperti analizē sūdzības, pievēršot uzmanību lūgumiem un pamatotam apliecinājumam, ko iesniedz sūdzības iesniedzējs.

5.solis Sūdzību izskatīšanas komanda pazino Jums rezultātu

Jūs saņemsiet e-pastu ar Jūsu sūdzības rezultātu un mūsu lēmuma pamatojumu.

6.solis Jums ir 5 darba dienas, lai apstiprinātu piedāvājumu

Sūdzības iesniedzējam ir ne vairāk kā 5 darba dienas, lai apstiprinātu WebAutoBid piedāvājumu. Šis periods sākas no datuma, kad tiek nosūtīts WebAutoBid piedāvājums. Sūdzības iesniedzējs norāda kompānijai savus bankas datus iespējamai kompensācijas izmaksai. Ja Sūdzības iesniedzējs piekrīt piedāvājumam šī laika perioda ietvaros, kompensācija tiek izmaksāta pilnā apjomā.

Svarīgi Apstiprinot WebAutoBid piedāvājumu, Sūdzības iesniedzējs piekrīt neuzsākt nekādus procesus vai nepieprasīt jebkādu citu kompensāciju.

7.solis Sūdzība tiks anulēta pēc 5 darba dienām no rezultāta pazinošanas brīža

Ja Sūdzības iesniedzējs neatbild vai nenorāda bankas datus iepriekšminētajā laika periodā, sūdzība tiks uzskatīta par neaktuālu un tiks anulēta.

7 Vispārējo saistību atruna

- Sūdzības iesniedzējs iesniedzot sūdzību nav tiesīgs veikt bojātās automašīnas remontu līdz nav panākta vienošanās ar WebAutoBid par kompensācijas izmaksu, jo nepieciešamības gadījumā iespējams būs nepieciešams neatkarīgas trešās personas defektācijas akts un eksperta lēmums.
- Izsoles laikā attēli un trešo personu ziņojumi par bojājumiem atrodas lapā ar transportlīdzekļa detalizēto informāciju. Tas ir izveidots klienta ērtībām. Tomēr WebAutoBid transportlīdzekļa apraksts ir uzticamāks. Līdz ar to nevar iesniegt sūdzību par jebkādam neatbilstībām, kas rodas starp WebAutoBid transportlīdzekļa aprakstu un novērtēšanas ziņojumu no trešās personas. Šaubu gadījumā pircējam ir tiesības sazināties ar WebAutoBid konsultantu un pārbaudīt transportlīdzekļa informāciju pirms solīt cenu.
- **WebAutoBid pārdod lietotos transportlīdzekļus. Līdz ar to jebkāda rezerves daļu maksājumu kompensācija tiek aprēķināta, izmantojot lietoto rezerves daļu likmes un ņemot vērā šo automašīnu nolietojumu.**
- **WebAutoBid nekompensē darba izmaksas, kas saistītas ar automašīnas remontu un vietējo PVN likmi.**