

## LĪGUMA KOPSAVILKUMS 31.10.2022 redakcija

### Interneta pakalpojuma parametri

- Optiskais internets "100 Mbit/s": lejupielādes ātrums (download) no 60 Mbit/s līdz 100 Mbit/s, augšupielādes ātrums (upload) no 60 Mbit/s līdz 100 Mbit/s. Minimālais garantētais interneta ātrums līdz Latvijas Interneta trafika apmaiņas punktam – 40 Mbit/s.
- Internets tarifs "300 Mbit/s": lejupielādes ātrums (download) no 180 Mbit/s līdz 300 Mbit/s, augšupielādes ātrums (upload) no 180 Mbit/s līdz 300 Mbit/s. Minimālais garantētais interneta ātrums līdz Latvijas Interneta trafika apmaiņas punktam – 180 Mbit/s.
- Internets tarifs "600 Mbit/s": lejupielādes ātrums (download) no 260 Mbit/s līdz 600 Mbit/s, augšupielādes ātrums (upload) no 260 Mbit/s līdz 600 Mbit/s. Minimālais garantētais interneta ātrums līdz Latvijas Interneta trafika apmaiņas punktam – 260 Mbit/s.
- Internets tarifs "1000 Mbit/s": lejupielādes ātrums (download) no 600 Mbit/s līdz 1000 Mbit/s, augšupielādes ātrums (upload) no 600 Mbit/s līdz 1000 Mbit/s. Minimālais garantētais interneta ātrums līdz Latvijas Interneta trafika apmaiņas punktam – 600 Mbit/s.
- Radiolinka internets: lejupielādes ātrums (download) no 5 Mbit/s līdz 10 Mbit/s, augšupielādes ātrums (upload) 1 Mbit/s. Minimālais garantētais interneta ātrums līdz Latvijas Interneta trafika apmaiņas punktam – 5 Mbit/s.
- Cits tarifs: pēc atsevišķas vienošanās ar Patērētāju.

### Televīzijas pakalpojuma parametri

- Analogā televīzija – 18 telekanāli (telekanālu sarakstu var aplūkot [šeit](#)).
- Analogā televīzija – 48 telekanāli (telekanālu sarakstu var aplūkot [šeit](#)).
- Interaktīvā televīzija – 14, 18, 31, 120 telekanāli (telekanālu sarakstu var aplūkot [šeit](#)).
- Digitālā vai interaktīvā televīzija – 120 telekanāli (telekanālu sarakstu var aplūkot [šeit](#)).

### Televīzijas pakalpojuma kvalitātes parametri

Analogās vai digitālās televīzijas programmu pārraides pakalpojuma minimālā attēla kvalitāte ir laba (4 balles – traucējumi un kropļojumi ir redzami, bet netraucē).

### Telefonijas pakalpojuma parametri

- Minimālā runas pārraides kvalitātes vērtība 1 (ITU-T P.862).
- Vietējie un starptautiskie telefonijas tarifi ir norādīti [šeit](#).
- Publiskā telefonu tīkla pieslēguma punktu parametrus var apskatīt [šeit](#).

## Bojājumu pieteikšanas un novēršanas kārtība

- Pieteikt bojājumu Jūs varat, jebkurā diennakts laikā zvanot uz tālruņa numuru 29333333 vai rakstot uz e-pastu [admin@balticom.lv](mailto:admin@balticom.lv).
- Pakalpojuma bojājumu novēršanas laiks, sākot no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, ir 108 (viens simts astoņas) stundas.

## Līguma termiņš, tā pagarināšana un izbeigšana

Tiek piedāvāti trīs līguma termiņa veidi:

- Beztermiņa Līgums — Līgums tiek noslēgts bez konkrēta termiņa, šādu Līgumu ir iespējams izbeigt jebkurā brīdī, rakstiski brīdinot Operatoru 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš, bez jebkāda līgumsoda, samaksājot par faktiski saņemtajiem/sniegtajiem pakalpojumiem;
- Līgums uz 24 mēnešiem — Līgums tiek noslēgts uz konkrētu minimālo laiku — 24 mēnešiem. Noslēdzot šo Līgumu, Operators apņemas piedāvāt Patērētājam izdevīgākus nosacījumus nekā tiek piedāvāts, piemēram, beztermiņa Līgumā. Saskaņā ar šo Līgumu Patērētājam ir jāizmanto pakalpojums 24 mēnešus, bet gadījumā, ja Patērētājs vēlas izbeigt Līgumu pirms Līguma minimālā termiņa beigām, Patērētājam ir jāatlīdzina Operatoram zaudējumi. Zaudējumu apmērs un aprēķināšanas formula ir pieejami sadaļā “Līguma izbeigšana”;
- Līgums uz 12 mēnešiem — Līgums tiek noslēgts uz konkrētu minimālo laiku — 12 mēnešiem. Noslēdzot šo Līgumu, Operators apņemas piedāvāt Patērētājam izdevīgākus nosacījumus nekā tiek piedāvāts, piemēram, beztermiņa Līgumā, bet nosacījumi var būt mazāk izdevīgi nekā Līgumā uz 24 mēnešiem. Saskaņā ar šo Līgumu Patērētājam ir jāizmanto pakalpojums 12 mēnešus, bet gadījumā, ja Patērētājs vēlas izbeigt Līgumu pirms Līguma minimālā termiņa beigām, Patērētājam ir jāatlīdzina Operatoram zaudējumi. Zaudējumu apmērs un aprēķināšanas formula ir pieejami sadaļā “Līguma izbeigšana”;
- Pēc Līguma minimālā termiņa beigām Līgums netiek izbeigts, bet kļūst par Līgumu, kas noslēgts uz nenoteiktu laiku. Lūdzam ņemt vērā, ka pakalpojuma tarifs Līgumam uz nenoteiktu laiku atšķiras no tarifa, kurš tiek piemērots Līgumam uz 24 mēnešiem.

## Cenas un Tarifi

1. 15 EUR vienreizēja maksa par pieslēgumu.
2. Tarifu cenas:
  - Pakalpojumu komplektu tarifi un cenas [šeit](#)
  - Interneta tarifi un cenas [šeit](#)
  - Televīzijas tarifi un cenas [šeit](#)
  - Telefonijas tarifi un cenas [šeit](#)
3. Tehniskās nodaļas meistara izsaukuma cena 20eur/h (ja tehniskais bojājums nav Balticom vainas dēļ)

## Piedāvājumi galalietotājiem ar invaliditāti vai ar funkcionāliem traucējumiem

Uz doto mirkli atsevišķi piedāvājumi netiek piešķirti.

## Iespējamās papildu izmaksas

Noslēdzot Līgumu ar Operatoru, Patērētājam ir jāreķinās ar papildu izmaksām, kuras var tikt aprēķinātas šādos gadījumos:

- Gadījumā, ja Jūs vienojāties par tehniskā speciālista izsaukumu un norunātajā laikā nebijāt adresē, kurā bija pieteikts izsaukums, kā rezultātā speciālistam nebija pieejas telpā ar Jūsu aprīkojumu un nebija iespējas paveikt pieteikto darbu, Jums tiks piestādīts rēķins EUR 10 apmērā par izsaukumu.

- Pasta pakalpojumi par rēķinu piegādi ar pasta starpniecību.
  - ✓ Rēķina sagatavošanas un piegādes izmaksas par TV pakalpojumu — 1,21 EUR par 1 rēķinu
  - ✓ Rēķina sagatavošanas un piegādes izmaksas par televīzijas un telefonijas komplekta pakalpojumu — 1,50 EUR par 1 rēķinu
  - ✓ Rēķina sagatavošanas un piegādes izmaksas par telefonijas pakalpojumu — 1,50 EUR par 1 rēķinu
  - ✓ Rēķina sagatavošanas un piegādes izmaksas par interneta pakalpojumu vai interneta un televīzijas komplekta pakalpojumu — 1,50 EUR par 1 rēķinu

Šī maksa tiek piemērota tikai gadījumos, kad Patērētājs izvēlas saņemt rēķinu pa pastu. Patērētājam ir iespēja saņemt rēķinu bez maksas ar e-pasta starpniecību; Standarta pakalpojuma pasūtīšanas gadījumā pakalpojuma pieslēgums ir bezmaksas, pieslēdzot 2 interneta piekļuves punktus un 2 televizorus, ka arī ieskaitot saistošo iekāršu iestatīšanu.

- Standarta pakalpojuma pasūtīšanas gadījumā pakalpojuma pieslēgums ir bezmaksas, pieslēdzot 2 interneta piekļuves punktus un 2 televizorus, ka arī ieskaitot saistošo iekāršu iestatīšanu.
- Digitālās televīzijas uztveršanai ir nepieciešams papildu aprīkojums, kuru var īrēt (1,50 EUR mēnesī) vai nopirkt (62,50 EUR) no A/S “Balticom”, bet tas ir nepieciešams tikai gadījumā, ja televizorā nav iebūvēts dekoders;
- Interaktīvās televīzijas uztveršanai ir nepieciešams papildu aprīkojums, kuru var īrēt (2,00 EUR mēnesī) vai nopirkt uzreiz (75,00 EUR) no A/S “Balticom”. Pērkot, maksājumus var sadalīt uz 6 mēnešiem;
- Digitālās televīzijas tematisko paku uztveršanai ir nepieciešams iegādāties digitālās televīzijas bāzes paku un papildu aprīkojumu, kuru var īrēt (1,50 EUR mēnesī) vai nopirkt (dekoderis — 62,50 EUR vai CA modulis — 35.00 EUR).

### **Atteikuma tiesības**

- Jums ir tiesības 14 dienu laikā atteikties no šī Līguma, neminot iemeslu. Atteikuma tiesību termiņš beidzas pēc 14 dienām, sākot no Līguma noslēgšanas dienas. Lai izmantotu atteikuma tiesības, Jums ar nepārprotamu paziņojumu (piemēram, pa pastu nosūtītu vēstuli, faksu vai e-pastu) Operators ir jāinformē par lēmumu atteikties no šī Līguma. Jūs varat izmantot pievienoto atteikuma veidlapas paraugu (šeit) bet tas nav obligāti. Lai atteikuma tiesību termiņš būtu ievērots, pietiek, ja savu paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu nosūtīsiet pirms atteikuma tiesību termiņa beigām.
- Ja Jūs atteiksieties no Līguma, mēs Jums atmaksāsim visus no Jums saņemtos maksājumus, tostarp piegādes izmaksas (izņemot papildu izmaksas, kas radušās tādēļ, ka Jūs esat izvēlējis piegādes veidu, kas nav mūsu piedāvātais lētākais standarta piegādes veids), bez nepamatotas kavēšanās un jebkurā gadījumā ne vēlāk kā 14 dienu laikā no dienas, kad mēs tikām informēti par Jūsu lēmumu atteikties no šī līguma. Atmaksa tiks veikta, izmantojot tādu pašu maksāšanas veidu, kādu Jūs izmantojāt sākotnējam darījumam, ja vien neesat skaidri paudis piekrišanu to darīt citādi. Jebkurā gadījumā no Jums saistībā ar šādu atmaksu netiks iekasēta nekāda maksa.

### **Patērētāja tiesības, ja sniegtā pakalpojuma kvalitāte neatbilst līguma nosacījumiem**

Jums ir tiesības nekavējoties atteikties no Operatora pakalpojumiem bez līgumsoda piemērošanas gadījumā, ja tiek pamatoti konstatēti, ka pakalpojuma kvalitāte neatbilst līguma nosacījumiem.

## **Sūdzību un iesniegumu iesniegšanas, izskatīšanas un atbildes sniegšanas kārtība**

- Jebkura veida sūdzības/pretenzijas, iesniegumi par līguma laušanu Patērētājam ir jānoformē rakstiski un jāparaksta ar drošu elektronisko parakstu vai parakstu rokrakstā, un Operatoram jāiesniedz to oriģināls.
- Pretenzijas tiek izskatītas divdesmit darba dienu laikā, un par lēmumu tiek paziņots Abonentam.
- Pretenziju par rēķina pareizību abonentam ir tiesības iesniegt 3 (trīs) mēnešu laikā pēc rēķina izrakstīšanas.
- Gadījumā, ja puses nevar atrisināt radušos strīdu sarakstes vai sarunu veidā, tas tiek risināts LR normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.
- Ja Abonents nav apmierināts ar Operatora sniegto atbildi vai Operators nav sniegusi klientam atbildi un sūdzība attiecas uz regulējamu elektronisko sakaru pakalpojumu, klients ir tiesīgs vērsties Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā ([www.sprk.gov.lv](http://www.sprk.gov.lv)) un/ vai Patērētāju tiesību aizsardzības centrā ([www.ptac.gov.lv](http://www.ptac.gov.lv)) strīda turpmākai atrisināšanai ar tādu pašu iesniegumu un/vai sūdzību, pievienojot Operatora atbildi, ja tāda tika sniegta.
- Atbilstoši 2013.gada 21.maija Eiropas Parlamenta un Padomes regulas Nr. 524/2013 “Par patērētāju strīdu izšķiršanu tiešsaitē” un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK (turpmāk — Regula) 14. punktam, aicinām Operatora Abonentus strīdu risināšanai izmantot zemāk minēto elektronisko saiti uz strīdu risināšanas tiešsaites platformu.

## **Līguma izbeigšanas kārtība un atteikšanās no Operatora papildpakalpojumiem**

- Katra no Pusēm ir tiesīga izbeigt šo Līgumu, rakstiski par to informējot otru Pusi 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš. Zaudējuma atlīdzības metodiku var aplūkot [šeit](#).
- Gadījumā, ja Jūs vēlaties atteikties no Operatora sniegtā papildpakalpojuma (rēķins pa pastu, televīzijas tematiskās pakas u. c.), Jums ir iespēja to ērti izdarīt, sūtot e-pastu uz [klients@balticom.lv](mailto:klients@balticom.lv) 30 dienas pirms atslēgšanas dienas. Papildpakalpojumu atslēgšana notiek bez jebkādiem līgumsodiem.

## **Sazināties ar Operatoru var:**

- Pa tālr.: 29333333
- Pa faksu: 67248335
- E-pastā: [sekretariat@balticom.lv](mailto:sekretariat@balticom.lv)
- Pa pastu: Straupes iela 5/k-3, Rīga, Latvija, LV-1073
- Klātienē Operatora birojā: Straupes iela 5/k-3, Rīga, Latvija, LV-1073 (2. stāvs, apkalpošanas centrs).

## **Pakalpojuma pasūtīšanas, pakalpojuma pieslēgšanas un Līguma noslēgšanas nosacījumi**

- Pirms pakalpojuma pieslēgšanas lūdzam iepazīties ar pievienotu līgumprojektu [šeit](#).
- Patērētājam ir iespēja veikt izmaiņas piedāvātajā līgumprojektā, atsūtot tās uz Operatora e-pastu [pieslegums@balticom.lv](mailto:pieslegums@balticom.lv) vai zvanot pa tālruni 29333333.
- Pēc pasūtījuma veikšanas, Līguma apspriešanas un visu svarīgo nosacījumu noskaidrošanas pie Patērētāja ieradīsies Operatora tehniķis ar Patērētāju norunātāja laikā, lai pieslēgtu pakalpojumu un iesniegtu Patērētājam parakstīšanai līgumu.

- Pakalpojums tiek pieslēgts 3 (trīs) darba dienu laikā no Patērētāja pasūtījuma saņemšanas dienas, pakalpojuma pieslēgšanas termiņš var būt arī cits, par to atsevišķi vienojoties ar Patērētāju.

### **Balticom ITV+**

**Balticom ITV** + ir interneta vidē bāzēts pakalpojums, kuru var izmantot uz Lietotāja ierīces (televizors, telefons, planšetdators), kas pieslēgta pie jebkura Operatora interneta tīkla.

Pakalpojuma izmantošanai ir nepieciešams ielādēt uz Lietotāja ierīci speciālu aplikāciju no Google Play vai App Store (pagaidām nav pieejams).

Pakalpojums nodrošina iespēju skatīties TV seriālus, filmas, sporta pārraides, lineārās TV kanālus, sporta pasākumu tiešraides un ierakstus, un citu saturu dažādās kanālu pakās, video formātā.

### **Jūs varat piekļūt Balticom ITV + pakalpojumam šādā veidā:**

Piezvanot uz AS Balticom pa tel. +37129333333 kā arī atstājot pieteikumu Balticom klientu portālā.

### **Balticom ITV + aktivizēšana un galvenās prasības:**

- Pēc Pakalpojuma lietošanas līguma noslēgšanas uz Jūsu reģistrētiem datiem tiks nosūtīta informācija par piekļuves iespējām, lai uzsāktu pakalpojumu lietošanu.
- Gadījumā ja lietotājs reģistrācijas laikā neievadīs savus maksājumu datus pakalpojums netiks pieslēgts.
- Ielādējot uz Lietotāja ierīces speciālo Balticom ITV+ aplikāciju no Google Play vai App Store (pagaidām nav pieejams) un tālāk sekojot instrukcijām.
- Ja jebkuru iemeslu dēļ Lietotājam nav iespējas ielādēt aplikāciju televizorā, tad Pakalpojuma izmantošanai televizorā būs nepieciešama speciāla ierīce (turpmāk – Aprīkojums), kuru var nopirkt (EUR 75.00 ieskaitot PVN) pie Operatora.
- Lai izmantotu Pakalpojumu, Jums jābūt vismaz 18 gadus vecam,
- Lai reģistrētu kontu jābūt Latvijas (“Reģions”) iedzīvotājam.
- Minimālais Interneta ātrums no 5 – 10 Mbit/s katrai ierīcei, ieteicamais interneta ātrums 50 Mbit/s katrai ierīcei
- Jums ir tiesības reģistrēties un lietot Pakalpojumu ne vairāk kā sešas (6) ierīcēs, kas atbalsta Balticom ITV+ pakalpojumu

### **Balticom ITV+ atbalstīto platformu aktuālais saraksts:**

- Samsung - Samsung Tizen (2017. gada un jaunāki modeļi)
- iPad, iPhone – iOS 9.1 vai jaunāka versija
- Sony, Philips, TCL u.c. - Android 5.1 vai jaunāka versija
- Smart TV konsoles - Android 5.1 vai jaunāka versija
- Telefoni un planšetdatori - Android 6.0 vai jaunāka versija

### **Papildus informācija:**

- Abonēšanas maksa par visu Abonēšanas periodu (1 mēnesis) tiek maksāta kā priekšapmaksa un tiek ieturēta no Jūsu norādītās kredītkartes vai debetkartes vai izmantojot citu iepriekš saskaņoto norēķinu kārtību.
- Ja Jūs esat ar Mums noslēguši līgumu, Jums ir tiesības četrpadsmit (14) kalendāro dienu laikā atteikties no Pakalpojuma un saņemt pilnu atmaksu.
- Lai izbeigtu izvēlēto abonēšanu, dodieties Balticom klientu portālā - pakalpojuma izbeigšana.
- Jūsu ierosinātā abonēšanas izbeigšana stājas spēkā pēc izvēlētā Abonēšanas perioda beigām
- (bet ne vēlāk kā trīs (3) darba dienas pirms Abonēšanas perioda beigām), kurā Jūs informējāt
- Mūs par vēlmi pārtraukt abonēšanu
- Gadījumā, ja Jūs esat paziņojis par atkāpšanos no Līguma, no Jums tiks ieturēta pilna samaksa
- par tekošo mēnesi, ja Pakalpojums Jums bija pieejams attiecīgajā mēnesī pirms paziņojuma, par
- Līguma izbeigšanu, iesniegšanas, ievērojot, ka mēs nodrošinām digitāla satura Pakalpojumu.

Pirms Balticom ITV+ pakalpojuma pieslēgšanas, lūdzam iepazīties ar pilniem Balticom ITV+ lietošanas noteikumiem ([šeit](#))

### **“Zelta klients”**

Termins “Zelta klients” ir īpašs klienta lojalitātes statuss ar dažādām privilēģijām.

Operators, ņemot vērā klienta lojalitāti (sadarbības ilgumu, maksāšanas disciplīnu) var piešķirt esošajam

klientam statusu "Zelta klients". Par "Zelta klienta" statusa iegūšanu, klients tiek informēts izmantojot elektroniskos sakaru līdzekļus un Abonenta kontaktus, kas norādīti līgumā.

Iegūstot šo statusu, klientam ir iespēja saņemt sekojošas privilēģijas:

- viena, tehniskās nodaļas speciālista, bezmaksas vizīte gadā;
- Bezmaksas īslaicīga pakalpojumu atslēgšana uz 1 mēnesi gadā;
- 10 eiro atlaide pakalpojumiem gadījumā, ja Abonents apmaksā pakalpojumus avansā par 11 mēnešiem;
- Speciāli piedāvājumi no Operatora sadarbības partneriem, kas aplūkojami [mans.balticom.lv](http://mans.balticom.lv) ([šeit](#)).

Operators ir tiesīgs vienpusēji anulēt Abonenta Zelta klienta statusu gadījumā, ja Abonents pārkāpj līgumu, paziņojot par to izmantojot elektroniskos sakaru līdzekļus un Abonenta kontaktus, kas norādīti līgumā.

### **Cita svarīga informācija**

- Visas cenas ir norādītas ar PVN (21%).
- Operatoram ir tiesības vienpusēji mainīt līguma nosacījumus, brīdinot Patērētāju 30 dienas pirms grozījumu stāšanās spēkā. Gadījumā, ja grozījumi neapmierina Patērētāju, Patērētājs var atkāpties no Līguma 30 dienu laikā pēc informācijas saņemšanas.

### **Informācija par hostingu**

No 2015. gada 01. janvāra A/S Balticom nosaka jaunus noteikumus bezmaksas hostinga izmantošanā - visiem apakšdomēniem obligātā kārtā tiek pievienots robots.txt fails, kuru lietotājam nebūs iespējas labot.