

Sūdzību un iesniegumu iesniegšanas, izskatīšanas un atbildes sniegšanas kārtība

Iesniegumus vai pieteikumus Abonents iesniedz Operatoram pa telefonu 28337333, pa e-pastu klients@balticom.info vai klātienē Operatora birojā (Straupes iela 5/k3, Rīga), pretenzijas un sūdzības noformēt rakstiski un parakstīt ar drošu elektronisko parakstu un nosūtīt uz e-pastu klients@balticom.info vai ar rokraksta parakstu, šādā gadījumā iesnieguma oriģinālu ir jāiesniedz personīgi (uzrādot personas apliecinošu dokumentu) Operatora birojā (Straupes iela 5/k3, Rīga), iesniegumus par Līguma laušanu (ieskaitot 14 dienu atteikuma vēstules) noformēt rakstiski un parakstīt ar drošu elektronisko parakstu un nosūtīt uz e-pastu klients@balticom.info vai ar rokraksta parakstu, šādā gadījumā iesnieguma oriģinālu ir jāiesniedz personīgi (uzrādot personas apliecinošu dokumentu) Operatora birojā (Straupes iela 5/k3, Rīga).

Ja Abonents nav apmierināts ar Operatora sniegto atbildi vai Operators nav sniedzis klientam atbildi un sūdzība attiecas uz regulējamu elektronisko sakaru pakalpojumu, klients ir tiesīgs vērsties Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā (www.sprk.gov.lv) un/vai Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (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 tiešsaistē” un ar ko groza Regulu (EK) Nr. 2006/2004 un Direktīvu 2009/22/EK 14. punktam, aicinām Operatora Abonentus strīdu risināšanai izmantot zemāk minēto elektronisko saiti uz strīdu risināšanas platformu tiešsaistē: <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=LV>

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 https://balticom.lv/assets/pdf/Pateretaja_atteikuma_tiesibu_veidlapa.pdf, 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 izvēlēties 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. Pakalpojuma pasūtīšanas, pakalpojuma pieslēgšanas un Līguma noslēgšanas nosacījumi. Pirms pakalpojuma pieslēgšanas lūdzam iepazīties ar pievienotu līgumprojektu <https://balticom.lv/lv/l%C4%ABguma-projekts>.

Patērētājam ir iespēja veikt izmaiņas piedāvātajā līgumprojektā, atsūtot tās uz Operatora e-pastu pieslegums@balticom.info 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.

Gadījumā, ja Abonents atkāpjas no šī Līguma, Operatoram ir tiesības paturēt Abonenta samaksāto summu, bet ja atkāpšanās no Līguma notiek saskaņā ar Abonenta atteikuma tiesību izmantošanu, tad Operators ir tiesīgs paturēt samaksu par pieslēgumu un abonēšanas maksu par faktiski izmantotajām dienām pamatojoties uz aktuālo standarta cenu piedāvājumu, neņemot vērā iepriekš piešķirtās atlaides, bet gadījumā, ja Operators atkāpjas no šī Līguma, Abonentam ir tiesības saņemt ekvivalentu summu.

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)
- 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
- iPad, iPhone - iOS 9.1 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 izvēlētajā 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 https://balticom.lv/assets/pdf/itv_plus_noteikumi.pdf.

Drauga karte

Atved pie mums draugu un saņem 100% atlaidi vienai abonēšanas maksai par jebkuru pakalpojumu un ikmēneša nepieciešamā aprīkojuma nomai. Atlaide ir spēkā tikai tad, ja pieslēdzas jauns draugs. Piedāvājums ir pieejams, ja draugs pēc Jūsu ieteikuma noslēdz līgumu uz 2 gadiem un neizmanto līguma pārtraukšanas tiesības 14 dienu laikā. Atlaidi nevar apvienot ar citiem piedāvājumiem, nevar apmainīt pret naudu un nevar izmantot parāda dzēšanai.

Atlaide tiks piemērota nākamajam rēķinam, bet ne agrāk kā 14 dienas pēc tam, kad uzaicinātajam draugam tiks pieslēgts pakalpojums. Atlaide tiek aktivizēta tikai tad, ja klientam nav neapmaksātu Balticom pakalpojumu rēķinu.

Balticom pakalpojuma “Mājas sargs” aktuālās lietotnes un to ražotāji

Lietotnes nosaukums	Lietotnes ražotājs
TP-Link Tapo	TP-LINK SYSTEMS INC.