

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 attiecās 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.

Atteikuma tiesības

Abonentam ir tiesības 14 (četrpadsmit) dienu laikā atteikties no šī Līguma, neminot iemeslu. Atteikuma tiesību termiņš beidzas pēc 14 dienām no Līguma noslēgšanas dienas.

Lai izmantotu atteikuma tiesības, Abonentam ar nepārprotamu paziņojumu (piemēram, pa pastu nosūtītu vēstuli vai e-pastu) Operators ir jāinformē par lēmumu atteikties no šī Līguma. Abonents var 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.

Patērētāja tiesības, ja sniegtā pakalpojuma kvalitāte neatbilst līguma nosacījumiem

Abonentam ir tiesības nekavējoties atteikties no Operatora pakalpojumiem bez līgumsoda piemērošanas gadījumā, ja tiek pamatoti konstatēts, ka pakalpojuma kvalitāte neatbilst līguma nosacījumiem. Pakalpojuma pasūtīšanas, pakalpojuma pieslēgšanas un Līguma noslēgšanas nosacījumi.

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.

Cita informācija

Pirms pakalpojuma pieslēgšanas lūdzam iepazīties ar pievienotu līgumprojektu <https://balticom.lv/lv/l%C4%ABguma-projekts>.

Informācija par papildu maksām un citiem ar pakalpojumu saistītiem izcenojumiem pieejama šeit: https://balticom.lv/assets/pdf/pakalpojumu_cenradis.pdf

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.

Abonents 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 Abonenta 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 piecas (5) ierīcēs, kas atbalsta Balticom ITV+ pakalpojumu

Balticom ITV+ atbalstīto platformu aktuālais saraksts:

- Samsung - Samsung Tizen (2021. 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 planšētdatori - Android 6.0 vai jaunāka versija
- iPad, iPhone - iOS 9.1 vai jaunāka versija
- Apple TV - tvOS 16.0 vai jaunāka versija

Papildus informācija:

Abonēšanas maksa par visu Abonēšanas periodu (1 mēnesis) tiek maksāta kā priekšapmaksa un tiek ieturēta no Abonenta norādītās kredītkartes vai debetkartes vai izmantojot citu iepriekš saskaņoto norēķinu kārtību.

Ja Abonents ir ar Mums noslēdzis līgumu, tad Abonentam ir tiesības četrpadsmit (14) kalendāro dienu laikā atteikties no Pakalpojuma un saņemt pilnu atmaksu.

Lai izbeigtu izvēlēto abonēšanu, dodieties Balticom klientu portālā - pakalpojuma izbeigšana.

Abonenta ierosinātā abonēšanas izbeigšana stājas spēkā pēc izvēlēta Abonēšanas perioda beigām (bet ne vēlāk kā trīs (3) darba dienas pirms Abonēšanas perioda beigām), kurā Abonents informē Mūs par vēlmi pārtraukt abonēšanu

Gadījumā, ja Abonents ir 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 Abonenta 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.

Lojalitātes programma

Uzņēmumā Balticom darbojas klientu lojalitātes programma, kas paredz statusu piešķiršanu: Sudrabs, Zelts un Platīns. Klienta statuss nodrošina papildu priekšrocības Balticom lojalitātes programmas ietvaros.

Uz attiecīgā statusa saņemšanu var pretendēt ikviens klients atkarībā no sadarbības ilguma ar uzņēmumu. Statuss saglabājas tikai tad, ja klients savlaicīgi veic apmaksu un nepārkāpj sadarbības līguma nosacījumus ar Balticom.

Statusu piešķiršanas kārtība un to privilēģijas

Sudrabs (22 mēn. - 4 gadi)	Zelts (4-10 gadi)	Platīns (10 gadi un ilgāk)
Īslaicīga atslēgšana vienu mēnesi gadā – bez maksas.	Īslaicīga atslēgšana vienu mēnesi gadā – bez maksas.	Īslaicīga atslēgšana vienu mēnesi gadā – bez maksas.
Partneru piedāvājumi	Partneru piedāvājumi	Partneru piedāvājumi
Apmaksājot birojā par 11 mēnešiem, 1 mēnesis – bez maksas.	Apmaksājot birojā par 11 mēnešiem, 1 mēnesis – bez maksas.	Apmaksājot birojā par 11 mēnešiem, 1 mēnesis – bez maksas.
Pieslēdzot papildu adreses (50% atlaide pieslēguma maksai).	Pieslēdzot papildu adreses (50% atlaide pieslēguma maksai).	Pieslēdzot papildu adreses (50% atlaide pieslēguma maksai).
10% atlaide maršrutētāja iegādei.	10% atlaide maršrutētāja iegādei.	10% atlaide maršrutētāja iegādei.
	Īpaši nosacījumi interneta ātruma palielināšanai (pakāpju izvēle / pakāpju plāns).	Īpaši nosacījumi interneta ātruma palielināšanai (pakāpju izvēle / pakāpju plāns).
	50% atlaide vienam tehniskā speciālista izsaukumam gadā.	100% atlaide vienam tehniskā speciālista izsaukumam gadā.
		Bezmaksas līguma veida maiņa pa tālruni un līguma izmaiņu veikšana (parasti maksa 3,90 EUR).
		50% atlaide pieslēguma maksai adreses maiņas gadījumā.
		Prioritāra apkalpošana birojā.

Informācija aktualizēta, 24.04.2026.
(Iepriekšējā versija: 07.11.2025.)