



Klientu attālinātas apkalpošanas noteikumi

redakcija 1

1. Noteikumos lietotie termini

- 1.1. **Attālinātas apkalpošanas kanāls** – attālināts saziņas kanāls, kuru izmanto Autentificēts Klients bez LMT un Klienta klātbūtnes, lai saņemtu un pārvaldītu Attālinātos Pakalpojumus. Attālinātas apkalpošanas kanāls internetā ir Mans LMT, LMT e-veikals un citas LMT pārvaldītās interneta vietnes; pa tālruni - Zvanu centrs; e-pasts un pasts, kā arī citi LMT risinājumi, kas nodrošina Klienta iespēju saņemt informāciju un administrēt Klienta kontu.
- 1.2. **Attālinātie pakalpojumi** – LMT Pakalpojumu pieslēgšana, saņemšana, pārvaldīšana un izbeigšana, kā arī iekārtu tirdzniecība, kādā no Attālinātas apkalpošanas kanāliem.
- 1.3. **Autentifikācija** – attālināts personas atpazīšanas process, kas ļauj LMT pārbaudīt Klienta identitāti.
- 1.4. **Autentifikācijas pakalpojumu sniedzējs** – LMT izvēlēts vai akceptēts sadarbības partneris (piemēram, internetbanka, droša elektroniskās identifikācijas līdzekļa sniedzējs), kura sniegtos Autentifikācijas pakalpojumus var izmantot Attālinātas apkalpošanas kanālos.
- 1.5. **Mans LMT** – LMT pakalpojumu vadības sistēma, kas interneta vietnē mans.lmt.lv un Mans LMT mobilajā lietotnē dod iespēju izmantot pieejamos pakalpojumus.
- 1.6. **Zvanu centrs** – LMT nodrošināts attālināts saziņas kanāls informācijas saņemšanai, rīkojuma iesniegšanai vai darījumu noslēgšanai, izmantojot telefonisku saziņu. Pakalpojumi Zvanu centrā ir pieejami, zvanot uz numuru +371 80768076, +371 29319911 (zvani no ārvalstīm) vai citiem LMT norādītajiem pieslēguma numuriem.
- 1.7. **LMT e-veikals** - attālinātās iepirkšanās sistēmas interneta vietne – <https://lmt.lv/veikals>, kas nodrošina iespēju iepazīties ar LMT, LMT Retail & Logistics un to sadarbības partneru precēm un pakalpojumiem un slēgt darījumus.
- 1.8. **Lietotājs** – fiziska persona, kas kā Klients faktiski izmanto LMT Pakalpojumus kādā no Attālinātas apkalpošanas kanāliem. Ja Klients ir fiziska persona, Lietotājs ir fiziska persona, kura izmanto attālināto apkalpošanas kanālu savā vai citas fiziskas personas vārdā un uzdevumā. Ja Klients ir juridiska persona vai cits tiesību subjekts, Lietotājs ir fiziska persona, kas Klienta - juridiskas personas vai cita tiesību subjekta vārdā un uzdevumā izmanto Attālinātas apkalpošanas kanālu atbilstoši pārstāvības tiesībām vai pilnvarojumam.
- 1.9. **Klients** – fiziska persona, juridiska persona vai cits tiesību subjekts, tai skaitā, bet ne tikai LMT abonents, LMT iekārtu pakalpojumu lietotājs un LMT priekšapmaksas kartes lietotājs, kurš ir noslēdzis ar LMT darījumu un kuram LMT sistēmās ir izveidots Klienta konts.
- 1.10. **Produkts** – LMT, LMT Retail & Logistics un to sadarbības partneru prece un/vai pakalpojums.
- 1.11. **Piekļuves parametri** – Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja un/vai LMT rīcībā esošo datu kopums, kas ļauj noskaidrot Lietotāja identitāti - kodi, paroles, biometrijas dati (piemēram, pirksta nospieduma vai sejas digitālais attēls) un citi identifikatori vai procesi, kuru izmantošanu nodrošina vai akceptē LMT.
- 1.12. **Klienta konts** – LMT tehniskajās sistēmās izveidots elektronisks konts, kas ir piesaistīts konkrētam LMT Klientam. Klienta kontu izveido LMT tehniskajās sistēmās, Klientam uzsākot sadarbību ar LMT.
- 1.13. **Noteikumi** – Klientu attālinātas apkalpošanas noteikumi.

- 1.14. **LMT** – „Latvijas Mobilais Telefons” SIA, reģistrācijas numurs 50003050931, Ropažu iela 6, Rīga, LV-1039, tālrunis 80768076, e-pasts info@lmt.lv
- 1.15. **LMT Retail & Logistics** - LMT Retail & Logistics, SIA, reģistrācijas numurs 40103148504, Ropažu iela 6, Rīga, LV-1039, tālr. 29302930, e-pasts e-veikals@lmt.lv

Termini, kuri lietoti ar lielo sākumburtu, bet nav skaidroti šajos Noteikumos, ir skaidroti LMT Pakalpojumu līguma noteikumos un citos LMT un Klienta saistību dokumentos.

2. Vispārīgie jautājumi

- 2.1. Noteikumi nosaka tiesiskās attiecības, kas izriet no Attālinātas apkalpošanas kanālu nodrošināšanas un izmantošanas, kā arī LMT un Klienta tiesības un pienākumus, izmantojot Attālinātos pakalpojumus.
- 2.2. Par Attālinātas apkalpošanas kanālu Noteikumu izpratnē neuzskata vispārīgas informācijas sniegšanu par LMT pakalpojumiem, kā arī vienkāršotas LMT pakalpojumu pārvaldīšanas iespējas, kas tiek nodrošinātas jebkuram Klientam bez Autentifikācijas.
- 2.3. Attālināto pakalpojumu saņemšanai nepieciešams derīgs Klienta konts. Ja vien LMT un Klienta savstarpējā darījumā nav noteikts savādāk, Klientam izveido vienu Klienta kontu neatkarīgi no noslēgto darījumu skaita.
- 2.4. Pirms Attālināto pakalpojumu izmantošanas uzsākšanas ir nepieciešama Klienta Autentifikācija. Autentifikāciju veic atbilstoši attiecīgā Attālinātā pakalpojuma izmantošanas ceļvedim nosaucot, ievadot vai norādot pareizus Piekļuves parametrus, vai arī izmantojot Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja pakalpojumus, un LMT veic Piekļuves parametru, pilnvarojuma un vecuma pārbaudi. Autentifikācija var atšķirties atkarībā no izmantotā Attālinātas apkalpošanas kanāla, piekļuves līmeņa un Klienta statusa.
- 2.5. Pēc sekmīgas Autentifikācijas, Klients var uzsākt Attālināto pakalpojumu izmantošanu.
- 2.6. LMT pakalpojuma funkcionalitātes līmeni konkrētā Attālinātas apkalpošanas kanālā vai atkarībā no Klienta izvēlētajā Autentifikācijas veida, nosaka LMT, nodrošinot realizāciju LMT pieņemamā tehniskajā, drošības un personas datu aizsardzības līmenī. Attālināto pakalpojumu ietvaros pieejamais informācijas un pakalpojumu apjoms, kā arī funkcionalitātes iespējas var atšķirties atkarībā no Klienta statusa (fiziska persona, juridiska persona vai cits tiesību subjekts), Klienta noslēgto darījumu un saistību satura, pieslēgumu skaita, Autentifikācijas risinājuma veida un funkcionalitātes. Atsevišķu Attālināto pakalpojumu un/vai funkciju pieejamībai var būt noteikta papildu autentifikācija. Atsevišķa Klienta konta informācija var tikt periodiski arhivēta un pieejama pēc atsevišķa pieprasījuma.
- 2.7. Darījuma noslēgšanas un Klienta konfidencialitātes nodrošināšanas mērķim, LMT ir tiesības nosūtīt Klientam konta izmaiņu paziņojumus, informējot par izmaiņām Klienta konta informācijā, jaunu darījumu noslēgšanu vai citu būtisku informāciju. Konta izmaiņu paziņojumus LMT nodrošina īsziņas, e-pasta vai citā formā, ņemot vērā izmantoto saziņas kanālu un formu, kā arī Klienta konta iestatījumus.
- 2.8. Izmantojot Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja starpniecību, Lietotājs ņem vērā, ka LMT kā personas datu apstrādes pārzinis saņem no otra pārzinā – Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja – Lietotāju identificējošos datus – vārdu, uzvārdu, personas kodu, un veic tā salīdzināšanu ar LMT rīcībā esošo informāciju.
- 2.9. Ja Lietotājam ir mainīts personas kods, LMT ir tiesības ārējās sistēmās papildus veikt Lietotāja esošā un jaunā personas koda salīdzināšanu. Mērķis ir Lietotāja konta drošība un Lietotāja pieprasījuma par piekļuvi kontam izpilde. Pēc sekmīgas Autentifikācijas, Lietotājam tiek nodrošināta piekļuve Attālinātajam pakalpojumam.
- 2.10. Ja darījuma noslēgšanai vai darbībai ir nepieciešams LMT apstiprinājums, minētais apstiprinājums tiek nodrošināts ar LMT elektronisko zīmogu, kura sertifikātu ir izsniedzis Latvijā akreditēts uzticams sertifikācijas pakalpojuma sniedzējs un kura sertifikāts ietver LMT firmu un reģistrācijas numuru. Ar elektronisko zīmogu apstiprināts dokuments vai apstiprinājums uzskatāms par LMT parakstītu elektronisku dokumentu.

3. Piekļuves līmeņi un Autentifikācija

- 3.1. Attālinātos pakalpojumus var izmantot vienā no šādiem līmeņiem:

- 3.1.1. Pieslēguma numura piekļuves līmenī, kas paredz ierobežota apjoma informācijas saņemšanu un ierobežotas pārvaldīšanas iespējas par noteiktu Klienta pieslēguma numuru.
- 3.1.2. Klienta piekļuves līmenī, kas paredz tiesības saņemt informāciju un pārvaldīt visus attiecīgajam klientam pieslēgtos pieslēguma numurus un pakalpojumus. Izmantotā Attālinātas apkalpošanas kanālā ietvertās pārvaldīšanas funkcijas un informācijas apjoms var atšķirties.
- 3.2. LMT autentificē Klientu, ievērojot LMT vai Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja norādījumus, šādos veidos:
 - 3.2.1. Attālinātas apkalpošanas kanālos internetā:
 - 3.2.1.1. Pieslēguma numura piekļuves līmenī Klientu Autentificē pēc Pieslēguma numura un paroles.
 - 3.2.1.2. Klienta piekļuves līmenī – pēc Piekļuves parametriem. Izmantojot Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja pakalpojumus, LMT drošā saziņas kanālā saņem no Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja Klienta identifikācijai nepieciešamo informāciju - vārdu, uzvārdu un personas kodu.
 - 3.2.2. Mans LMT mobilajā lietotnē - pēc mobilās ierīces identifikācijas numura, kurā tiek lietota Mans LMT Mobilā lietotne. Mobilās lietotnes ātrai pieejai izmanto personalizētos uzstādījumus: PIN kodu (četrus ciparus salikums, kas jāievada, lai izmantotu lietotni) vai biometrijas datus (piemēram, pirksta nospieduma vai sejas digitālais attēls). Klients apzinās, ka biometrijas dati tiek glabāti un verificēti mobilajā ierīcē.
 - 3.2.3. Zvanu centrā:
 - 3.2.3.1. Pieslēguma numura piekļuves līmenī pēc pieslēguma numura, Klienta vārda, uzvārda un personas koda.
 - 3.2.3.2. Klienta piekļuves līmenī Klientu identificē pēc vārda, uzvārda un personas koda, kuru LMT saņem no Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja drošā saziņas kanālā, kā arī pēc viena vai vairākiem Piekļuves parametriem, kurus Klients nosauc vai ievada sarunas laikā – pieslēguma numurs, vārds, uzvārds, personas kods, SIM kartes drošības kods (PIN1), Klienta numurs, rēķina numurs un pēc pieslēguma izmantošanas.
- 3.3. Citos Attālinātajos kanālos Klientu autentificē pēc viena vai vairākiem Piekļuves parametriem, kas nepārprotami un droši identificē Klientu.
- 3.4. Lai izskatītu Klienta iesniegumu un nodrošinātu nepārprotamu Klienta atpazīšanu, LMT ir tiesības pieprasīt papildus informāciju par Klientu vai pieslēguma izmantošanu, kā arī izmantot citas metodes, lai ticami atpazītu Klientu.

4. Rīkojumu iesniegšana un darījumu slēgšana

- 4.1. Atbilstoši Attālinātā pakalpojuma funkcionalitātei Klients var iesniegt iesniegumus, tostarp veikt izmaiņas esošos darījumos un noslēgt jaunus darījumus, tai skaitā, bet ne tikai slēgt darījumus par jaunu produktu lietošanu un/vai iegādi. Šādas darbības ir pielīdzināmas Klienta pašrocīgi parakstītiem rakstveida dokumentiem Civillikuma izpratnē un Klientam tās ir saistošas. Par šādā veidā noslēgto darījumu noslēgšanas vietu tiek uzskatīta LMT juridiskā adrese.
- 4.2. Par darījumu Noteikumu izpratnē uzskata jebkuru Attālinātā apkalpošanas kanālā doto Klienta rīkojumu, pieteikumu, apstiprinājumu vai citu paziņojumu neatkarīgi no formas – mutiski, rakstiski vai ar digitāliem līdzekļiem.
- 4.3. Klients ir informēts, ka rīkojumu un noslēgto darījumu izpilde tiek uzsākta uzreiz ar Klienta rīkojuma saņemšanu, izņemot gadījumus, ja konkrēta pakalpojuma nodrošināšana paredz citādi. Pirms rīkojuma iesniegšanas, Klientam ir iespēja labot un mainīt savu izdarīto izvēli.
- 4.4. Rūpējoties par Klienta spējām ilgtermiņā pildīt saistības, darījuma noslēgšana vai Klienta izdarītā pasūtījuma izpilde var tikt atteikta, ja par Klienta kredītspēju nav pieejama pietiekoša informācija, tā ir negatīva vai pastāv cits pamats.
- 4.5. LMT ir tiesīgs noteikt dažādas drošības un funkcionalitātes prasības dažādu Attālinātu pakalpojumu pieprasīšanai un vai apstiprināšanai vai rīkojumu iesniegšanai.

- 4.6. Gadījumā, ja kādā no Attālinātas apkalpošanas kanāliem Klients pēc atbilstošas Autentifikācijas ir uzsācis, bet nav pabeidzis Klientu apkalpošanas procesu (piemēram, sastādīts, bet neparakstīts iesniegums, neapstiprināts darījums u.tml.), LMT ir tiesīgs nosūtīt Klientam atgādinājumu par Klientu apkalpošanas procesa nepabeigšanu – ne vairāk par trīs paziņojumiem (īsziņas un e-pasti) un trīs telefona zvaniem divu nedēļu laikā. Klients attiecīgajā Attālinātas apkalpošanas kanāla ceļvedī noteiktajā veidā var pārtraukt atgādinājumu saņemšanu – iztukšojot pasūtījumu grozu, paziņojot LMT, informējot, veicot pasūtījumu vai citādi.

5. Mans LMT izmantošana

- 5.1. Mans LMT izmantošanai Klientam ir nepieciešams interneta savienojums un iekārta, kas atbilst Mans LMT programmatūras saderības prasībām, kas laiku pa laikam var mainīties.
- 5.2. Mans LMT pakalpojumu sniegšanu un piekļuvi Klienta kontam nodrošina vienā no šādiem veidiem atbilstoši konkrētajai Mans LMT videi pieejamai funkcionalitātei:
- 5.2.1. ievadot pareizus Piekļuves parametrus Mans LMT;
- 5.2.2. izmantojot Autentifikācijas pakalpojuma sniedzēja sniegtos pakalpojumus, aktivizējot pieejamo Mans LMT saiti un veicot nepieciešamās darbības atbilstoši attiecīgā risinājuma nosacījumiem.
- 5.3. Lai izmantotu Mans LMT mobilo lietotni, Klients veic Mans LMT mobilās lietotnes instalēšanu savā iekārtā, pirms tam pārliecinoties par iekārtas atbilstību un savietojamību ar Mans LMT mobilās lietotnes programmnodrošinājumu (Android; iOS).
- 5.4. Uzsākot Mobilās lietotnes izmantošanu, Klients piekļūst Mobilajai lietotnei ar Piekļuves parametriem un izveido Mobilās lietotnes PIN kodu. Atbilstoši iekārtas funkcionalitātei, Klients var aktivizēt Autentifikācijas iespēju, izmantojot biometrijas datus – pirksta nospiedumu vai sejas atpazīšanas risinājumu.
- 5.5. Lai izmantotu Mobilo lietotni, Klienta iekārtai un pieslēguma veidam ir jāatbilst tehniskajām un drošības prasībām. Ja iekārtas izmantošanas laikā iekārta vairs neatbilst noteiktajām prasībām, izdevumus, kas saistīti ar iekārtas uzlabošanu vai nomaiņu sedz Klients.
- 5.6. LMT ir tiesības jebkurā laikā mainīt un noteikt stingrākas prasības iekārtām, kas atbalsta mobilās lietotnes izmantošanu. Klients ir atbildīgs par savas iekārtas drošību (tai skaitā, izmantojot WiFi tīklu vai izmantojot mobilās iekārtas ražotāja neatbalstītas lietotnes vai programmatūru) un pieslēguma drošību. Piekļūstot Mans LMT mobilajai lietotnei, Klients tiek autentificēts saskaņā ar tā ievadītu PIN kodu vai izmantojot biometrijas risinājumu vai Piekļuves parametriem. Ja Klients, pieslēdzoties Mans LMT mobilajai lietotnei, ievada nepareizu PIN kodu vai pielieto neatbilstošu biometrijas risinājumu piecas reizes pēc kārtas, Klientam sevi jāautentificē, izmantojot Līgumā noteiktos Piekļuves parametrus.
- 5.7. Klientam ir pienākums nodrošināt savas personalizētās informācijas un Mans LMT mobilās lietotnes uzstādījumu nepieejamību trešajām personām. Izmantojot mobilo lietotni, nodrošināt, ka Klienta iekārtā kā Piekļuves parametri netiek glabāti citu personu biometrijas dati.
- 5.8. Klients ir informēts, ka Klients patstāvīgi var kontrolēt paziņojumu saņemšanu vai atteikties no tiem Mans LMT mobilajā lietotnē. Informācijas sniegšanai par pakalpojumiem LMT nosūta regulāru vispārīgu informāciju, kuras saņemšanu var pārvaldīt iekārtas iestatījumos.
- 5.9. Ja iekārtu, kurā instalēta Mans LMT mobilā lietotne, nodod citai personai, Klienta pienākums ir atinstalēt un dzēst iekārtā pieejamo Klienta kontu un tā datus. Klienta konfidencialitātes un personas datu drošības nolūkos, Klientam ir pienākums veikt saprātīgus iekārtas drošas glabāšanas un lietošanas pasākumus, tajā skaitā, uzstādot iekārtas ekrāna bloķēšanas (aizsardzības) funkcionalitāti.

6. LMT E-veikala izmantošana

- 6.1. LMT E-veikalā pieejamo LMT, LMT Retail & Logistics vai LMT partneru preču un pakalpojumu iegādāšanos, darījumu apstrādi un izpildi nodrošina LMT, LMT Retail & Logistics un tā sadarbības partneri.
- 6.2. Iegādājoties precis vai pakalpojumu LMT E-veikalā, Klients apliecinā, ka ir iepazinies ar izvēlētajām precēm un/vai pakalpojuma aprakstu un tas atbilst Klienta izvirzītajām prasībām un

vajadzībām. Klients apliecina, ka ir iepazinies ar pasūtījuma izdarīšanas kārtību, piegādes maksām un saņemšanas laikiem un samaksas veidiem. Patērētājs apliecina, ka ir saņēmis un iepazinies arī ar Atteikuma veidlapas paraugu un Informāciju par atteikuma tiesībām, to izmantošanas nosacījumiem, termiņiem un kārtību.

- 6.3. Klients apņemas iegādes brīdī norādīt precīzus darījuma izpildes nodrošināšanai nepieciešamos personas datus, pasūtījuma piegādes adresi un kontaktinformāciju. Neprecīzu datu gadījumā pasūtījums netiek nodrošināts.
- 6.4. Klients ir informēts par savu personas datu, t.sk. personu identificējošo kodu apstrādi un tehnoloģisko risinājumu izmantošanu, lai saskaņā ar normatīvajiem aktiem nodrošinātu darījuma izpildi, norēķinu administrēšanu, preču vai pakalpojumu piedāvāšanu, pretenziju izskatīšanu un garantijas saistību izpildi, kā arī citus likumīgus pamatus. Informācija par pārziņu LMT un LMT Retail & Logistics personas datu operatoriem, kā arī LMT Retail & Logistics privātuma politika, ir pieejama LMT mājas lapā www.lmt.lv.
- 6.5. LMT E-veikala tehnoloģiskā platforma nodrošina elektronisko dokumentu un informācijas, kas saistīta ar darījuma noslēgšanu un izpildi saglabāšanu un izsniegšanu pēc Klienta pieprasījuma. Klientam tiek nodrošināta iespēja saglabāt ar darījumu izpildi saistīto dokumentāciju.
- 6.6. Produktu piegādes brīdī Klients apņemas atrasties norādītajā vietā un uzrādīt personu apliecinošu dokumentu, pretējā gadījumā tie netiek izsniegti. Klienta pasūtījums tiek izsniegts vienīgi Klientam vai tā norādītajai pilnvarotajai personai.
- 6.7. Ja piegādes brīdī Klients norādītajā adresē nav sastopams, kā rezultātā piegāde nav iespējama, pasūtījums atkārtoti tiek piegādāts pēc tam, kad Klients no jauna apņemas atrasties norādītajā vietā un laikā. Par atkārtotu piegādi var tikt aprēķināta papildu piegādes maksa.
- 6.8. Pasūtījuma piegādes brīdī Klientam ir pienākums pieņemt iegādātās preces vai pakalpojumus, pārbaudīt tā atbilstību un kvalitāti, kā arī parakstīt ar attiecīgā pasūtījuma izpildi saistītos dokumentus.
- 6.9. Pēc darījuma noslēgšanas, to apliecinošs elektroniskais dokuments ir pieejams Mans LMT vidē.
- 6.10. Uz Klienta norādīto e-pasta adresi tiek nosūtīts rēķins un/vai Preču pavadzīme, kā arī informācija par patērētāja atteikuma tiesību izmantošanas kārtību. Rēķins un/vai Preču pavadzīme kā pirkumu apliecinošs dokuments tiek sagatavots un apliecināts elektroniski.
- 6.11. Maksa par pasūtījuma piegādi, ja tāda paredzēta, tiek norādīta atsevišķi darījuma veikšanas procesā atbilstoši E-veikala piegādes maksām. Klients veic maksu par iegādātajām precēm un pakalpojumiem norēķinu dokumentos noteiktajos termiņos saskaņā.
- 6.12. Preču kvalitāte un garantijas saistības
 - 6.12.1. Preces vai pakalpojuma garantijas termiņu nosaka ražotājs. Garantijas termiņš neietekmē normatīvajos aktos noteiktās Klienta tiesības.
 - 6.12.2. Ja piegādes brīdī tiek konstatēts iepakojuma vai preču bojājums vai ir pamats uzskatīt, ka prece, kas atrodas iepakojumā, var būt bojāta, Klientam ir tiesības atteikties no piegādāto preču vai pakalpojumu pieņemšanas. Šādā gadījumā pasūtījums tiek atcelts un Klientam tiek atgriezta samaksātā nauda vai arī piegādātās preces vietā Klientam tiek piegādāta jauna, identiska prece bez defektiem (ja tāda ir pieejama).
 - 6.12.3. Garantija netiek piemērota un/vai Klienta prasījums netiek apmierināts, ja:
 - 6.12.3.1. defekts ir radies preces dabiskās nolietojšanās rezultātā vai precei ir ierobežots lietošanas resurss, izrietot no preces vai tās daļas lietošanas mērķiem;
 - 6.12.3.2. Klients neievēro preces ekspluatācijas noteikumus un ražotāja instrukcijā minētos noteikumus;
 - 6.12.3.3. tiek konstatēta nesankcionēta iejaukšanās preces programmnodrošinājumā;
 - 6.12.3.4. veikta preces nesankcionēta modifikācija;
 - 6.12.3.5. Klients nevar uzrādīt preces iegādes apliecinošus dokumentus, garantijas talonu vai pirkuma karti.

- 6.12.4. Ar darījuma izpildi saistītos jautājumus, kā arī jautājumus par darījuma ietvaros iegādātās preces un/vai pakalpojuma atbilstību līguma noteikumiem, Klientam ir tiesības pieteikt produkta ražotājam vai tā pilnvarotajai personai- servisa centram. Ja citos ar preču vai pakalpojumu piegādi un garantijas saistību dokumentos (līgumā u.c.) ir noteikta atšķirīga Klienta jautājumu pieteikšanas kārtība, Klients ņem vērā šajos dokumentos noteikto kārtību. Ar Pasūtījumu saistītajiem jautājumiem piemēro Latvijas Republikā spēkā esošos normatīvos aktus, tai skaitā patērētājam ir tiesības izmantot normatīvajos aktos noteiktās patērētāju tiesības.
- 6.12.5. Visas domstarpības, kas saistītas ar darījuma izpildi, risina sarunu ceļā. Ja vienošanos sarunu ceļā nav iespējams panākt, nepieciešamības gadījumā var izmantot patērētāju ārpustiesas strīdu risinātāja – Patērētāju strīdu risināšanas komisijas – palīdzību (www.ptac.gov.lv).
- 6.12.6. Patērētāja rakstveida prasījums par līguma noteikumiem neatbilstošu precī vai pakalpojumu tiek izskatīts normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā un termiņos. Pārējos gadījumos Klienta rakstveida un mutvārdu prasījumi tiek izskatīti 30 (trīsdesmit) dienu laikā no prasījuma saņemšanas dienas, ja attiecīgā jautājumā nav nepieciešama papildu apstākļu noskaidrošana.
- 6.12.7. Vispirms Patērētājs ir tiesīgs prasīt, lai bez atlīdzības tiktu novērsta Produkta neatbilstība līguma noteikumiem vai tiktu veikta tā apmaiņa pret līguma noteikumiem atbilstošu, izņemot gadījumu, kad tas nav iespējams vai ir nesamērīgi. Ja tas nav iespējams saprātīgā termiņā vai iestājas citi normatīvajos aktos noteiktie apstākļi, Patērētājs var prasīt samērīgu Produkta cenas samazināšanu vai līgumu atcelšanu un samaksātās naudas summas atmaksu. Samazinot cenu vai atceļot līgumu, ņem vērā preces nolietojumu vai labumu, ko patērētājs guvis, lietojot precī, un kura apmēru ir novērtējis ražotāja pilnvarots servisa centrs.
- 6.12.8. Ja Klients iesniedz prasījumu saistībā ar darījuma ietvaros iegādātās preces iespējamu defektu, prece var tikt nosūtīta diagnostikas veikšanai ražotāju sertificētā servisa centrā, lai konstatētu iespējamās defekta esamību, rašanās iemeslus un cēloņsakarību starp pieteikto defektu un tā rašanās iemesliem.

7. Zvanu centra izmantošana

- 7.1. Pirms Attālināto pakalpojumu saņemšanas Zvanu centrā, Klients veic Autentifikāciju:
- 7.1.1. Nosaucot Piekļuves parametrus.
- 7.1.2. Pirms savienojuma, izmantojot tālruņa taustiņus/klaviatūru, ievadot Piekļuves parametrus.
- 7.1.3. Izmantojot Autentifikācijas pakalpojumu sniedzēja sniegtās iespējas, izpildot Autentifikācijas pakalpojumu sniedzēja noteikumus.

8. Klienta saistības un atbildība

- 8.1. Klientam ir šādas saistības:
- 8.1.1. Klients atbild par visām darbībām, tai skaitā pilnvaroto personu un jebkuru citu trešo personu darbībām, kas veiktas, izmantojot Klientam piešķirtos Piekļuves parametrus.
- 8.1.2. Nodrošināt, lai personas, kuras ir pilnvarotas piekļūt Klienta kontam un izmantot Attālinātos pakalpojumus - Lietotāji – iepazītos ar LMT privātuma politiku un ievērotu šos Noteikumus, kā arī atsevišķu Attālināto pakalpojumu izmantošanas aprakstus.
- 8.1.3. Glabāt drošībā un neizpaust trešajām personām Piekļuves parametrus un citu konfidenciālu informāciju, un novērst trešo personu iespēju to uzzināt, kā arī pēc LMT pieprasījuma mainīt Piekļuves parametrus. Ja Piekļuves parametri vai jebkāda cita konfidenciālā informācija ir kļuvusi zināma trešajām personām, Klientam ir pienākums par to nekavējoties informēt LMT. Klientam un Lietotājam ir pienākums informēt nekavējoties LMT arī tad, ja tiek izbeigta iekārtas, kurā ir saglabāti Piekļuves parametri vai instalēta Mans LMT lietotne, lietošana, tai skaitā iekārta ir nozaudēta vai nozagta vai pieslēguma numurs tiek nodots citai personai
- 8.1.4. Neizmantojot trešo personu Piekļuves parametrus.
- 8.1.5. Godprātīgi izmantot Attālinātos pakalpojumus un neskart citu personu tiesiskās intereses.

- 8.1.6. Patērētājam papildus ir tiesības izmantot patērētāju atteikuma tiesību veidlapas paraugu un Informāciju par atteikuma tiesībām, ievērojot to izmantošanas nosacījumus. Patērētājs ir informēts, ka normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos, piemēram, digitālā satura pieprasījuma gadījumā, pakalpojuma izpilde notiek, nepiemērojot atteikuma tiesības. Patērētājam normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos, kārtībā un termiņā papildus ir tiesības par slēgto darījumu pieteikt prasījumus, ja tādi rodas.
- 8.1.7. Klientam ir pienākums sekot līdzi, kā arī regulāri pārskatīt un aktualizēt Klienta pilnvaroto personu darbību atbilstību Klienta interesēm. Klients ir atbildīgs par visām no Klienta konta veiktajām darbībām un Klientam tās ir saistošas.
- 8.2. Klienta pienākums ir sniegt LMT precīzu un pareizu informāciju, nepieciešamības gadījumā to atjaunojot, ja dati ir mainījušies.

9. LMT saistības un atbildība

- 9.1. LMT apņemas Autentificēt Klientu atbilstoši Noteikumiem.
- 9.2. LMT nav atbildīgs par bojājumiem vai traucējumiem Attālināto pakalpojumu darbībā, ja to cēlonis ir bojājumi, darbības traucējumi Klienta iekārtās, e-pasta konfigurācija vai noslogotība, neatbilstošu vai nelicencētu iekārtu vai programmatūras lietošana, pārtraukums elektroenerģijas piegādē vai iekārtas neatbilstība lietošanas nosacījumiem.
- 9.3. LMT neatbild par zaudējumiem, kas radušies Klientam, ja trešā persona pieslēdzas un/ vai izmanto Attālinātos pakalpojumus, izmantojot Klienta Piekļuves parametrus.
- 9.4. LMT ir tiesības anulēt Klienta Pakalpojumu pieprasījumu, ja pastāv aizdomas par darījuma krāpniecisku raksturu, citas personas identifikācijas, piemēram, interneta bankas, maksājuma kartes un/vai maksājumu kartes datu izmantošanu.
- 9.5. Lai nodrošinātu Attālināto pakalpojumu darbību, LMT ir tiesības veikt Attālināto pakalpojumu un ar Mobilās lietotnes programmatūru saistītos atjauninājumus. Informācija laiku pa laikam var tikt salīdzināta ar LMT serveros esošo informāciju, lai pārbaudītu pieejamos funkcionalitātes atjauninājumus, tai skaitā kļūdu labojumus, ielāpus, funkciju uzlabojumus, trūkstošos spraudņus un jaunas versijas. LMT ir tiesības atjaunināt Mans LMT Mobilo lietotni uz tās jaunāko versiju, neatkarīgi no atjaunināšanas iestatījumiem, ja atjauninājums nepieciešams Mans LMT Mobilās lietotnes drošības ievainojamību novēršanai.

10. Attālināto pakalpojumu pārtraukšana

- 10.1. LMT pārtrauc Attālināto pakalpojumu sniegšanu:
 - 10.1.1. ja ir pārtraukta pakalpojumu sniegšana Klientam un ar Klientu nav vairs spēkā cits sadarbības pamats.
 - 10.1.2. ja rodas pamatotas bažas par Attālināto pakalpojumu nelikumīgu lietošanu vai ir saņemta ziņa par Klienta pieslēguma numura vai citu Piekļuves parametru nesankcionētu nokļūšanu citu personu rīcībā. Šajā punktā minētajā gadījumā LMT ir tiesības bez iepriekšēja brīdinājuma daļēji vai pilnībā ierobežot attālinātu piekļuvi Klienta kontam;
- 10.2. Pēc Klienta konta darbības pārtraukšanas Klienta konts tiek slēgts, Klienta un Lietotāja dati tiek dzēsti un Klientam informācija vairs nav pieejama, izņemot tos datus, kuru apstrādes mērķis izriet no citām Klienta saistībām (piemēram, informācija par Klienta parādu) vai arī šāds datu glabāšanas pienākums izriet no normatīvajiem aktiem. Ja pēc Klienta konta slēgšanas Klientam ir spēkā saistības par citu LMT pakalpojumu saņemšanu, Klientam var tikt (aktivizēts) piešķirts Klienta konts atbilstošā pakalpojuma nodrošināšanai.

11. Norēķinu kārtība

- 11.1. Attālināto pakalpojumu izmantošana ir bez maksas.
- 11.2. Par LMT vai citu personu sniegtajiem maksas pakalpojumiem, tai skaitā par Attālinātas apkalpošanas kanālos izvēlēto interneta pakalpojumu Latvijā un ārzemēs un pasūtījumu piegādi, ja tāda veikta, Klients maksā atbilstoši noteiktajām maksām. Attālinātas apkalpošanas kanālos pieejamo pakalpojumu maksas patērētājiem tiek norādītas ar nodokļiem, citām personām maksas norādes veids var būt atšķirīgs.

12. Datu apstrāde

- 12.1. LMT kā personas datu pārzinis apstrādā Attālināto pakalpojumu ietvaros saņemtos personas datus, tai skaitā Klienta kontā esošos personas datus, atbilstoši LMT Privātuma politikai.
- 12.2. Ja Klients Attālināto pakalpojumu ietvaros ir devis piekrišanas konkrētu datu apstrādei attiecīgajam mērķim, Klientam ir tiesības jebkurā laikā, sazinoties ar LMT, atsaukt savu piekrišanu konkrētu datu apstrādes veidam, kā arī pēc izvēles dot piekrišanas konkrētam mērķim no jauna. Piekrišanu atsaukums neietekmē datu apstrādi, kas veikta līdz atsaukuma saņemšanai.
- 12.3. LMT ir tiesības saglabāt un apstrādāt Attālināto pakalpojumu ietvaros saņemto darījumu plūsmas informāciju (tajā skaitā, auditācijas pierakstus un telefonsarunu ierakstus), iesniegumu, saziņas un sarakstes saturu u.c. un nepieciešamības gadījumā to izmantot, lai apstiprinātu darījumus un citas darbības. Datu apstrādes pamats ir Klienta darījuma pieteikums darījuma mērķa nodrošināšanai un ar to saistīto jautājumu izskatīšanai, kā arī leģitīmā interese.
- 12.4. Pilna informācija par LMT privātuma politiku, tai skaitā Klienta tiesībām saņemt informāciju par datiem, iebilst pret to apstrādi, veikt to dzēšanu, labošanu vai ierobežošanu, kā arī Klienta tiesībām sazināties ar LMT un nepieciešamības gadījumā iesniegt sūdzības uzraudzības iestādēm datu apstrādes un patērētāju tiesību jautājumos ir pieejama LMT Pakalpojuma līguma noteikumos. Klientam ir tiesības izmantot Mans LMT vidē pieejamos risinājumus savu tiesību īstenošanai.
- 12.5. Klienta dati tiek apstrādāti uz laiku, kas nepieciešams Klienta konta darbības nodrošināšanai, tai skaitā datu rezerves kopiju glabāšanas laiku sistēmas integritātei un drošībai, LMT un Klienta interešu aizsardzībai, kā arī normatīvajos aktos noteikto pienākumu izpildei.
- 12.6. **Atteikuma tiesības**
- 12.6.1. Patērētājam ir tiesības 14 (četrpadsmit) dienu laikā no Piegādes brīža izmantot atteikuma tiesības, aizpildot atteikuma veidlapu vai paziņojumu par atteikuma tiesību izmantošanu, normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā iesniedzot to attiecīgajam komersantam kā rakstisku apstiprinājumu par atteikšanos no iegādātās preces vai pakalpojuma. Termins ir ievērots, ja patērētājs lēmumu par atteikumu attiecīgajam komersantam paziņo pirms atteikuma tiesību termiņa beigām.
- 12.6.2. Gadījumā, ja patērētājs izmanto atteikuma tiesības, patērētājam ir pienākums atdot iegādātās preces, tai skaitā tirdzniecības veicināšanas preces (dāvanas), ko patērētājs saņēmis bez papildu samaksas, (pilnā komplektācijā, bez bojājumiem, uzrādot preces iegādi apstiprinošus dokumentus) attiecīgajam komersantam atbilstoši šiem noteikumiem un spēkā esošo normatīvo aktu noteikumiem bez nepamatotas kavēšanās, bet ne vēlāk kā 14 (četrpadsmit) dienu laikā no dienas, kad patērētājs attiecīgajam komersantam ir paziņojis savu lēmumu atteikties no iegādātās preces vai pakalpojuma. Atteikuma termiņš tiks uzskatīts par ievērotu tikai tad, ja preces tiek atdotas atpakaļ pirms 14 (četrpadsmit) dienu termiņa beigām. Pretējā gadījumā tiek uzskatīts, ka patērētājs atteikuma tiesības nav izmantojis.
- 12.6.3. Atgriežot preces šo noteikumu 12.6.3.punktā noteiktajā kārtībā:
- 12.6.3.1. Patērētājs ir atbildīgs par preču vērtības samazināšanos, ja prece lietota pārsniedzot preces pārbaudes nolūkam paredzēto intensitāti, kas nav savienojams ar labas ticības principu. Par patērētāja nelabticīgu rīcību uzskatāmi gadījumi, kad iegādātā prece (iekārta) atteikuma tiesību laikā izmantota vairāk nekā 1 (viena) GB datu pārraidei.
- 12.6.3.2. Patērētājs sedz ar preces atpakaļ atdošanu saistītās izmaksas.
- 12.6.3.3. Patērētāja pienākums ir izdzēst jebkuru personīgo informāciju no atgrieztās preces. Komersants, kam atgriezta prece, neatbild par jebkādas personiskās informācijas apstrādi, kas saistīta ar šī noteikumu punkta neievērošanu.
- 12.6.4. Pēc atteikuma paziņojuma un iegādāto preču saņemšanas vai apliecinājuma, ka preces ir nogādātas atpakaļ (atkarībā no tā, kura darbība tiek izpildīta ātrāk), par pasūtījumu un tā standarta piegādi samaksātā naudas summa, izņemot izmaksas, kas saistītas ar preču atdošanu atpakaļ komersantam, tiek atmaksāta 14 (četrpadsmit) dienu laikā. Naudas

summa tiek atmaksāta atbilstoši patērētāja sākotnēji izmantotajam maksāšanas līdzeklim, ja vien nav vienošanās par citu veidu.

12.6.5. Patērētājs ir informēts, ka atteikuma tiesības nepiemēro normatīvajos noteikumos paredzētajos gadījumos, tai skaitā: (salīdzināt ar 12.6.5.

12.6.5.1. ja iegādātais produkts ir saistīts ar digitālā satura vai digitālā pakalpojuma piegādi. Digitālā satura un digitālā pakalpojuma sniegšana tiek uzsākta ar pasūtīšanas/aktivizēšanas brīdi un patērētājs ar tā pasūtīšanas/aktivizēšanas brīdi zaudē savas tiesības atteikties no distances veidā noslēgtā līguma. Šādos gadījumos, patērētājs par to atsevišķi tiek iepazīstināts ar informatīvu ziņu. Par piekrišanu pakalpojumu saņemšanas uzsākšanai ir uzskatāma arī SIM kartes izlaušana no iepakojuma turētāja un tās aktivizēšana pakalpojumu izmantošanai, pakalpojuma pasūtīšanas/aktivizēšanas brīdis.

12.6.5.2. ja patērētājs ir atvēris audioierakstu, videoierakstu vai datorprogrammu iepakojumu.

12.6.6. Gadījumos, kad tiek izmantotas atteikuma tiesības, patērētājs atbild par saņemto preču kvalitāti un drošumu līdz brīdim, kad tās ir nodotas atpakaļ attiecīgajam komersantam.

13. Citi noteikumi

13.1. LMT ir tiesības jebkurā laikā grozīt šos Noteikumus un pievienot jaunus vai papildu noteikumus vai nosacījumus Attālināto pakalpojumu izmantošanai. Noteikumu jaunā redakcija tiek ievietota LMT pārvaldītās interneta vietnēs, kā arī ir pieejama citos kanālos.

13.2. LMT ir tiesības, iepriekš par to nebrīdinot Klientu, mainīt Attālināto pakalpojumu sniegšanas kārtību, mainīt Klientam pieejamo pakalpojumu un informācijas apjomu, funkcionālo un vizuālo risinājumu, paaugstināt pakalpojumu konfidencialitātes un drošības līmeni, kā arī nodrošināt pakalpojumu saturiskos un tehniskos pilnveidojumus.

13.3. Ja Klients izmanto piedāvājumus un/vai saites uz citu komersantu pakalpojumiem, Klients pastāvīgi ievēro šādu piedāvājumu nosacījumus. LMT neuzņemas atbildību par citu komersantu piedāvājumu saturu un to atbilstību.

13.4. Attālinātie pakalpojumi ir pieejami visu diennakti atbilstoši katra Attālinātas apkalpošanas kanāla specifikai. Ir pieļaujami īslaicīgi Attālināto pakalpojumu darbības pārtraukumi, kas saistīti ar sistēmu uzturēšanas, apkalpošanas un pilnveidošanas darbiem.

13.5. Jautājumus, kas nav atrunāti šajos Noteikumos, LMT un Klients risina LMT Pakalpojumu līguma noteikumos un Latvijas Republikā spēkā esošajos normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

13.6. Attālināto pakalpojumu apraksti ir pieejami latviešu valodā. Ja atsevišķas Noteikumu sadaļas papildus informatīvā veidā ir pieejamas arī citā valodā, nesakrītības gadījumā noteicošais ir teksts latviešu valodā.

13.7. Attālinātie pakalpojumu kanāli satur ar ģpašumtiesībām aizsargātu informāciju un materiālus, kas pieder LMT un/vai tā licences devējiem, un kuru aizsargā piemērojamais intelektuālā ģpašuma tiesiskais regulējums un citi normatīvie akti, ieskaitot, bet neaprobežojoties ar autortiesībām. Klienta pienākums ir neizmantot šādu ar ģpašumtiesībām aizsargātu informāciju vai materiālus jebkādā veidā, izņemot Attālināto pakalpojumu kanālos iekļautās informācijas lietošanu personīgiem, nekomerciāliem mērķiem. Klients apņemas nemodificēt, neiznomāt, neaizdot un neizplatīt Attālināto pakalpojumu kanālos ietvertā intelektuālā ģpašuma tiesības, piemēram, Mans LMT, LMT-e-veikala, nosaukumu, logotipu, kas izmantoti saistībā ar Attālinātas apkalpošanas kanāla darbību.

Noteikumu redakcija spēkā no 2023. gada 1.februāra