

Maksājumu pieņemšanas noteikumi

(redakcijā, kas stājas spēkā 15.12.2021.)

1. **SIA „SOLLO LV”**, reģistrācijas Nr.40103762043, juridiskā adrese: Maskavas iela 257, Rīga, LV-1019, elektroniskā pasta adrese: pakalpojumi@sollo.lv (turpmāk – **SOLLO LV**) ir licencēta maksājumu iestāde, kas sniedz maksājuma pakalpojumus – bezkonta naudas pārvedumi, un ir saņēmusi Finanšu un kapitāla tirgus komisijas (turpmāk – FKTK) licenci maksājumu iestādes darbībai.
2. SOLLO LV sniedz maksājuma pakalpojumu ar Pārstāvja - „**MAXIMA Latvija**” SIA, reģistrācijas numurs 40003520643, juridiskā adrese Maskavas iela 257, Rīga, LV-1019, elektroniskā pasta adrese: info@maxima.lv (turpmāk – **MAXIMA**) starpniecību.
3. MAXIMA uz Pilsvarojuma līguma pamata SOLLO LV vārdā visās MAXIMA tirdzniecības vietās pieņem fizisko un juridisko personu (turpmāk – **Maksātājs**) maksājumus par komunālo un citu pakalpojumu sniedzēju (turpmāk – **Saņēmējs**), ar kuriem SOLLO LV ir noslēgts maksājumu pakalpojumu līgums (aktuālais Saņēmēju saraksts pieejams MAXIMA mājaslapā <https://www.maxima.lv/> vai MAXIMA tirdzniecības vietās), izrakstītajiem rēķiniem.
4. SOLLO LV vārdā MAXIMA pieņem apmaksai no Maksātājiem arī tādu juridisku personu izrakstītus rēķinus, ar kuriem SOLLO LV nav noslēgusi maksājumu pakalpojumu līgumu, bet kuru rēķinos iestrādātais svītrkods atbilst SOLLO LV noteiktajām prasībām, t.i. svītrkoda pirmā daļa ļauj SOLLO LV identificēt maksājuma saņēmēju, savukārt otrā daļa ietver rēķina adresāta unikālo identifikatoru, kuru adresātam piešķīris rēķina izrakstītājs, bet svītrkoda trešā daļa ietver informāciju par rēķina summu un, noskenējot svītrkodu, to atpazīst Pārstāvja kases sistēma (gadījuma rakstura darījumi).
5. Šie Maksājumu pieņemšanas noteikumi (turpmāk – **Noteikumi**) pieejami visās MAXIMA tirdzniecības vietās Latvijā valsts valodā. Pēc Maksātāja pieprasījuma MAXIMA izsniedz šos Noteikumus papīra formā vai izmantojot jebkuru citu pastāvīgu informācijas nesēju, vai kādā citā valodā, par ko Maksātājs vienojas ar SOLLO LV.
6. Lai veiktu rēķina apmaksu, Maksātājs MAXIMA tirdzniecības vietas kasē uzrāda Saņēmēja izdotu maksājuma dokumentu (rēķinu vai abonenta karti) ar iepriekš uz tā starp SOLLO LV, Saņēmēju un MAXIMA saskaņotu svītrkodu. Svītrkodā ietvertā informācija ļauj MAXIMA kases sistēmai un SOLLO LV atpazīt Saņēmēju (rēķinos arī rēķina summu), savukārt, Saņēmējam atpazīt rēķina adresātu vai abonentu. Proti, svītru koda pirmā daļa ļauj identificēt Saņēmēju, savukārt otrā daļa ietver rēķina adresāta vai abonenta unikālo identifikatoru, kuru adresātam vai abonentam piešķīris Saņēmējs, bet rēķinos svītrkoda trešā daļa ietver informāciju par rēķina summu.
7. MAXIMA kases sistēmā tiek noskenēts uz rēķina vai abonenta kartes atainotais svītrkods un Maksātājs veic rēķina apmaksu ar maksājumu karti MAXIMA kases karšu terminālā vai skaidrā naudā. Maksātāja veiktā naudas samaksa vai maksājuma apstiprinājums ar bankas maksājumu karti ir vienlaicīgi uzskatāma kā Maksātāja piekrišana (rīkojums) maksājuma veikšanai un rēķinā norādīto personas datu apstrādei. Maksājuma rīkojumu pieņemšana tiek pārtraukta vienlaicīgi ar MAXIMA konkrētās tirdzniecības vietas darba laika beigām.
8. Kā Maksātāja veiktā maksājuma apliecinājumu MAXIMA izsniedz Maksātājam kases aparāta fiskālo čeku, kurā atsevišķi no citiem pirkumiem tiek uzrādīta sekojoša informācija:
 - pakalpojuma nosaukums (Rēķinu apmaksā), Saņēmējs, apmaksas summa un datums;
 - ieturētā Pakalpojuma maksa (Komisijas maksa) par sniegto pakalpojumu.
9. MAXIMA pieņem SOLLO LV vārdā un SOLLO LV izpilda maksājuma rīkojumu, pamatojoties uz unikālo identifikatoru - svītrkodu, kas norādīts maksājuma rīkojumā (rēķinā). SOLLO LV nav pienākuma pārbaudīt, vai unikālais identifikators atbilst citai informācijai, kas norādīta maksājuma rīkojumā (rēķinā).

10. Maksājuma rīkojums tiek uzskatīts par pareizi izpildītu, ja tas izpildīts atbilstoši tajā norādītajam unikālajam identifikatoram. Ja maksājuma rīkojumā (rēķinā) ir norādīts nepareizs unikālais identifikators, par visiem Maksātāja un/vai trešo personu zaudējumiem saistībā ar šāda maksājuma rīkojuma izpildi vai neizpildi atbild Saņēmējs. Šādā gadījumā Maksājuma pakalpojuma sniedzējs nav atbildīgs par maksājuma neizpildi vai kļūdainu izpildi.
11. MAXIMA pieņemto maksājumu nosūta (pārskaita) SOLLO LV, kas savukārt maksājumu nosūta (pārskaita) Saņēmējam līdz nākamās darba dienas beigām, skaitot no dienas, kad MAXIMA pieņemts konkrētais maksājums. SOLLO LV nav atbildīga par Saņēmēja bankas darbību vai maksātspēju.
12. Par katru Maksātāja veikto maksājumu SOLLO LV piemēro Pakalpojuma maksu (izņemot, ja maksājumu pakalpojuma līgumā starp SOLLO LV un Saņēmēju nav noteikts citādāk), savukārt, MAXIMA nodrošina šīs Pakalpojuma maksas iekasēšanu no Maksātāja saskaņā ar SOLLO LV pakalpojumu Cenrādi (šo Noteikumu Pielikums Nr.1).
13. Apmaksai MAXIMA veikalu tīkla kasēs **netiek pieņemti rēķini, kuros norādītā summa pārsniedz EUR 1000 (viens tūkstotis eiro)**, tai skaitā arī gadījumos, kad Maksātājs vēlas veikt tikai daļēju šāda rēķina apmaksu.
14. MAXIMA ir tiesīgs atteikties pieņemt un SOLLO LV atteikties izpildīt maksājuma rīkojumu, ja Rēķinā norādītā summa **pārsniedz EUR 1000 (viens tūkstotis eiro)**.
15. Ja maksājums MAXIMA tiek pieņemts tādā dienā, kura nav Saņēmēja bankas darba diena, maksājums var tikt izpildīts nākamajā Saņēmēja bankas darba dienā.
16. Maksājuma rīkojumu iespējams atsaukt un atgūt pārskaitīto maksājuma summu tikai ar attiecīgā Saņēmēja piekrišanu (ja maksājuma summa jau ir ieskaitīta Saņēmēja kontā). SOLLO LV neuzņemas atbildību par maksājuma summas atgūšanu. SOLLO LV atmaksā Maksātājam atsauktā maksājuma summu tikai pēc tam, kad SOLLO LV ir to saņēmusi bankas kontā no Saņēmēja.
17. SOLLO LV atlīdzina Maksātājam zaudējumus, t.i., pieņemtā maksājuma summu un Pakalpojuma maksu, ja tie radušies saistībā ar SOLLO LV vai MAXIMA darbinieka darbības vai bezdarbības rezultātā neizpildītu vai kļūdaini izpildītu maksājumu. Zaudējumu atlīdzināšanu par neizpildītu vai kļūdaini izpildītu maksājumu SOLLO LV izskata saskaņā ar Iesniegumu un sūdzību izskatīšanas procedūru uz Maksātāja rakstiska iesnieguma (sūdzības) pamata (skat. zemāk *Sūdzību iesniegšana un izskatīšana*).
18. Saskaņā ar Vispārīgo datu aizsardzības regulu (VDAR), Fizisko personu datu apstrādes likumu un citiem spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem, Maksātājs, uzrādot un veicot rēķina apmaksu MAXIMA tirdzniecības vietā, piekrīt rēķinā norādīto personas datu apstrādei. Personas dati, kas norādīti Saņēmēja izrakstītajā rēķinā un kļuvuši zināmi MAXIMA, pieņemot rēķinu apmaksu tirdzniecības vietās, netiek nekādā veidā fiksēti, reģistrēti, saglabāti, vai nodoti trešajām personām, izņemot normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.
19. Maksājumu sistēmas un maksājumu pakalpojumu sniedzēji ir tiesīgi saskaņā ar datu apstrādi regulējošiem normatīvajiem aktiem apstrādāt personas datus, kad tas ir nepieciešams, lai novērstu maksājumu instrumentu neautorizētu izmantošanu vai ar maksājumiem saistītu krāpšanu un nodrošinātu šo nodarījumu izmeklēšanu un atklāšanu.
20. Maksājumu pakalpojumu sniedzējs apstrādā un glabā tikai tādus personas datus, kas nepieciešami tā sniegto maksājumu pakalpojumu izpildei un ir sniegti ar nepārprotamu maksājuma pakalpojuma izmantotāja piekrišanu.
21. SOLLO LV ir tiesīga vienpusēji grozīt šos noteikumus, t.sk. arī Pakalpojumu cenrādī (Pielikums Nr.1) noteikto Pakalpojuma maksu par maksājumu pieņemšanu un apstrādi.

Sūdzību iesniegšana un izskatīšana

22. SOLLO LV atbild par maksājuma izpildi atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. Sūdzības par maksājuma izpildi var iesniegt MAXIMA, SOLLO LV, Patērētāju tiesību aizsardzības centram vai Finanšu un kapitāla tirgus komisijai atkarībā no sūdzības satura un būtības.

23. Sūdzības par maksājuma rēķina saturu iesniedzamas rēķina izrakstītājam (Saņēmējam).
24. Maksātāju sūdzības, kas saistītas ar maksājumu pieņemšanas kvalitāti, līdz maksājuma pārskaitīšanai SOLLO LV izskata MAXIMA. Sūdzības, kas saistītas ar SOLLO LV veiktajiem naudas pārvedumiem Saņēmējam, izskata SOLLO LV.
25. Maksātājs var iesniegt sūdzību rakstveidā vai mutiski gan SOLLO LV (tālrunis +371 67892114 vai e-pasts: pakalpojumi@sollo.lv, gan MAXIMA jebkurā tās tirdzniecības vietā vai izmantojot MAXIMA informatīvo tālruni 80002020 vai e-pastu: info@maxima.lv. Ja Maksātājs pauž pretenzijas par sniegtajiem pakalpojumiem mutiski un panākt vienošanos pārrunu ceļā nav iespējams, SOLLO LV vai MAXIMA darbinieks, kurš ir saņēmis mutiski izteiktas Maksātāja pretenzijas, aicina Maksātāju noformēt sūdzību rakstveidā.
26. Iesniedzot rakstveida sūdzību, tajā jānorāda:
 - informācija par sūdzības iesniedzēju (vārds, uzvārds, korespondences adrese un kontaktinformācija – tālruna numurs, e-pasts);
 - sūdzības būtību;
 - veidu, kādā sūdzības iesniedzējs vēlas saņemt atbildi (ja pa pastu, tad sūdzībā jānorāda pasta adrese, uz kuru nosūtāma atbilde);
 - sūdzības iesniegšanas datumu;
 - sūdzību pamatojošus dokumentus (ja tādi ir), kurus pievieno sūdzības pielikumā.
 - Ja Maksātāja sūdzība tieši saistīta ar veikto (pieņemto) rēķina apmaksu, Maksātājam **obligāti** jāuzrāda (jāiesniedz) MAXIMA izsniegts kases aparāta fiskālā čeka oriģināls, kas apliecina konkrēta rēķina pieņemšanu apmaksai.
27. MAXIMA, saņemot Maksātāja sūdzību, kas saistīta ar maksājuma pieņemšanu rēķina apmaksai MAXIMA tirdzniecības vietās, nekavējoties (ne vēlāk kā nākamajā darba dienā) informē par to SOLLO LV.
28. SOLLO LV saņemtās sūdzības izskata saskaņā ar SOLLO LV Sūdzību pārvaldības politiku, savas kompetences un tiesisko iespēju robežās pārbaudot tajās norādītos faktus un izteiktās pretenzijas.
29. Sūdzības SOLLO LV izskata pēc iespējas īsākā laikā. SOLLO LV rakstveidā vai izmantojot citu pastāvīgu informācijas nesēju, par kādu tā vienojas ar sūdzības iesniedzēju, 15 darba dienu laikā pēc sūdzības saņemšanas un visu būtisko pierādījumu un informācijas pārbaudes sniedz sūdzības iesniedzējam izsmeļošu, skaidru, saprotamu un pamatotu atbildi. Ja atbildi noteiktajā termiņā nav iespējams sniegt, SOLLO LV informē sūdzības iesniedzēju par kavējuma iemesliem un norāda termiņu, līdz kuram sūdzības iesniedzējs saņems galīgo atbildi. Termiņš galīgās atbildes saņemšanai nedrīkst pārsniegt 35 darba dienas kopš sūdzības saņemšanas.
30. SOLLO LV atbildi uz saņemto sūdzību sniedz latviešu valodā vai citā valodā, par kādu tā vienojusies ar sūdzības iesniedzēju. Sabiedrība atbildē uz sūdzību norāda, vai tā piekrīt, vai nepiekrīt sūdzībā izteiktajām pretenzijām un norādītajiem faktiem, un norāda savu attieksmi pret pretenziju, pamatojot atbildē pausto attieksmi ar konkrētiem faktiem un argumentiem, kā arī informē par atbildes pārsūdzēšanas kārtību.
31. Ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar SOLLO LV sniegto atbildi, tam ir tiesības iesniegt sūdzību SOLLO LV uzraugošajai institūcijai – Finanšu un kapitāla tirgus komisijai (www.fktk.lv) vai Patērētāju tiesību aizsardzības centram (www.ptac.gov.lv).
32. Strīdus izšķir Latvijas Republikas tiesā, piemērojot spēkā esošos normatīvos aktus.

Pakalpojumu cenrādis

Par katru Maksātāja veikto maksājumu SOLLO LV piemēro un MAXIMA papildus Maksātāja veiktajai Pakalpojuma sniedzēja rēķina summas apmaksai, pieņem (iekasē) no Maksātāja sekojošu Pakalpojuma maksu:

Pakalpojuma veids:		Pakalpojuma maksa (EUR):
Rēķina apmaksā	Saņēmējs ir noslēdzis maksājumu pakalpojuma līgumu ar SOLLO LV	0,50
	Saņēmējs nav noslēdzis maksājumu pakalpojuma līgumu ar SOLLO LV (gadījuma rakstura darījumi)	1,00
	Pakalpojuma maksu sedz Saņēmējs	Bez maksas