

SOLLO Lietotnes un Vietnes lietošanas noteikumi

LIETOTIE TERMINI UN TO SKAIDROJUMS

SOLLO – SIA “SOLLO LV”, reģistrācijas numurs: 40103762043, juridiskā adrese: Maskavas iela 257, Rīga, LV-1019, Latvija, tālr. +371 67892114, e-pasts: pakalpojumi@sollo.lv, kura darbojas kā licencēta maksājumu iestāde.

Noteikumi – SOLLO pakalpojumu lietošanas noteikumi.

Lietotne - ir lietojumprogrammatūra, kas darbojas viedtālrunos, planšētdatoros, e-lasītājos, u.c. ierīcēs. Lietotnes darbojas neatkarīgi no citām ierīcēm vai sistēmām. SOLLO Lietotnes oficiālā versija ir atrodama šeit:

Android:

iPhone:

Vietne – tīmekļa vietne ar adresi <https://mans.sollo.lv/>

Apliecinājums – Lietotāja elektronisks apliecinājums Lietotnē vai Vietnē lietot Lietotni/Vietni un tajās pieejamos SOLLO pakalpojumus saskaņā ar šiem Noteikumiem.

Autorizācija – Fiziskas personas identitātes pārbaude izmantojot internetbanku.

Pakalpojums – pakalpojumi, kurus SOLLO nodrošina, kad Lietotājs izmanto Lietotni un/vai Vietni, veicot maksājumu administrēšanu un izpildi.

Komisijas maksa – pakalpojuma maksa, ko SOLLO piemēro par sniegtajiem pakalpojumiem šajos Noteikumos noteiktajā kārtībā un apjomā.

Lietotājs – Fiziska persona, kura lieto Lietotnē vai Vietnē pieejamu Pakalpojumu.

Lietotāja ID – identifikācijas kods, kas tiek piešķirts Klientam reģistrēšanās laikā SOLLO Lietotnē vai Vietnē, redzams Lietotāja profilā.

PIN kods – personalizēti (tikai Lietotāja izveidoti un Lietotājam zināmi) drošības dati, kas tiek izmantoti, lai autentificētu Lietotāju Lietotnē un/vai Vietnē.

Maksājuma rīkojums – Lietotāja uzdevums SOLLO izpildīt maksājumu.

Maksājuma ierosināšanas pakalpojums – maksājumu pakalpojums, kura rezultātā Lietotājs savā vārdā ierosina maksājumu no sava maksājumu konta, kas tiek turēts citā maksājumu pakalpojumu sniedzēja iestādē.

Piekrišana - maksājuma rīkojuma apstiprināšana. Lietotāja piekrišana tiek uzskatīta par dotu, kad Lietotājs apstiprina maksājuma rīkojumu ar Smart-ID, ievadot PIN kodu vai iesniedzot savus datus SOLLO, ievadot 3D kodu, kas saņemts uz mobilo tālruni vai e-pastu, kā arī dodot piekrišanu iniciēt maksājuma rīkojumus, lai norakstītu līdzekļus no Lietotāja konta.

Pārstāvis – Uzņēmums, kas darbojas Sabiedrības vārdā un pārstāv to Maksājumu pakalpojumu sniegšanas laikā. Pārstāvis ir iekļauts publiskajā sarakstā, kuru uztur maksājumu iestāžu darbību uzraugošā institūcija – Finanšu un kapitāla tirgus komisija (<https://uzraudziba.bank.lv/tirgus-dalibnieki/maksajumu-pakalpojumu-sniedzaji/maksajumu-iestades/licencetas-maksajumu-iestades/sia-sollo-lv/>).

APLIECINĀJUMS

1. Lietotājs, lietojot Lietotni un/vai Vietni, apliecina, ka lieto to saskaņā ar šiem Noteikumiem un lieto Lietotnē un/vai Vietnē pieejamos Pakalpojumus vienīgi savu tiesību un pienākumu īstenošanai un tiesisku mērķu sasniegšanai.
2. Apliecinājums kļūst saistošs Lietotājam brīdī, kad Lietotājs autorizējas Lietotnē vai Vietnē un apliecina piekrišanu ievērot šos Noteikumus. Apliecinājums ir saistošs Lietotājam nenoteiktu laiku.

LIETOTĀJA TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

3. Lietotājs lieto Lietotni un/vai Vietni savā vārdā kā fiziska persona.
4. Lietotājam ir aizliegts izpaust Lietotāja autorizācijas datus citām personām.
5. Lietotājam ir tiesības lietot jebkuru Lietotnē/Vietnē tam pieejamu Pakalpojumu. Tādu Pakalpojumu, kurš paredzēts vienīgi autorizētam Lietotājam, Lietotājam ir tiesības lietot pēc autorizācijas Lietotnē vai Vietnē. Pēc sekmīgas autorizācijas SOLLO iegūst Lietotāja personas datus (vārds un uzvārds, personas kods, e-pasta adrese, tālruņa numurs) un sniedz Lietotājam Pakalpojumus, balstoties uz iegūtajiem Lietotāja personas datiem.
6. Ja Pakalpojuma lietošanas gaitā Lietotājs atklāj kļūdu vai nepilnību datos, Lietotājs Lietotnē vai Vietnē par to ziņo SOLLO.
7. Lietotājs atbild par Lietotnē un/vai Vietnē iesniegto datu patiesumu un pilnību.
8. Lietotājs atbild par visām Lietotāja veiktām darbībām Lietotnē un/vai Vietnē.

SOLLO TIESĪBAS UN PIENĀKUMI

9. SOLLO atbild par Lietotnes un Vietnes nepārtrauktu darbību. Paziņojumus par Lietotnes un/vai Vietnes pakalpojumu pārtraukumiem SOLLO ievieto Lietotnē un/vai Vietnē.
10. SOLLO neatbild par Lietotnes un/vai Vietnes darbības traucējumiem vai pārtraukumiem, ja tie radušies no SOLLO neatkarīgu apstākļu dēļ.
11. SOLLO ir Lietotnes un/vai Vietnes darbībā apstrādāto personu datu pārzinis.
12. SOLLO neatbild par Lietotāja zaudējumiem, ja cita persona ieguvusi vai lietojusi Lietotāja autorizācijas datus Lietotāja vairojamās rīcības vai bezdarbības dēļ.
13. SOLLO ir tiesības nekavējoties slēgt vai ierobežot Lietotāja piekļuvi Portālam šādos gadījumos:
 - Lietotājs pārkāpj šos Noteikumus;
 - Lietotājs veic darbības, kas var apturēt vai traucēt Lietotnes un/vai Vietnes darbību;
 - SOLLO ir pamatotas aizdomas, ka Lietotāja autorizācijas datus lieto cita persona.
14. SOLLO ir tiesības veikt izmaiņas Lietotnes un/vai Vietnes darbībā un pakalpojumu sniegšanas kārtībā un apjomā.
15. SOLLO var jebkurā laikā vienpusēji grozīt Noteikumus. Noteikumu grozījumi kļūst saistoši Lietotājam brīdī, kad Lietotājs autorizējas Portālā un atkārtoti apliecina Lietotāja piekrišanu ievērot šos Noteikumus.

LIETOTĀJA REĢISTRĀCIJA UN MAKSĀJUMU VEIKŠANA

16. Lietotājs piekļūst maksājumu platformai izmantojot SOLLO Vietni vai arī savā viedierīcē (iOs un/vai Android) lejupielādējot Lietotni no *Apple Store* un/vai *Google Play Marketplaces* platformām.

17. Sabiedrības Lietotnes/Vietnes funkcionalitāti Sabiedrība var vienpusēji papildināt, mainīt (ieskaitot atcelšanu) un atjaunināt jebkurā laikā. Kad parādās jaunas Lietotnes funkcijas, Lietotājam tiek iesniegts priekšlikums instalēt jaunas funkcijas, un, instalējot piedāvātos atjauninājumus, Klientam tiek izteikta piekrišana jaunu funkciju instalēšanai un lietošanai.
18. Lietotājam ir iespēja izmēģināt Lietotni bez reģistrācijas un veikt rēķina apmaksu līdz 100 EUR (maksājuma vai maksājumu groza apjoms), bet nevarēs saglabāt savu maksājumu informāciju turpmākai izmantošanai.
19. Reģistrēties Lietotnē/Vietnē Lietotājs var divos veidos:
 - Smart-ID (pilnas piekļuves Smart ID konts);
 - E-pasta adresi.
20. Izvēloties jebkuru no reģistrācijas veidiem Lietotājam jāievada arī atbilstoši Lietotnē/Vietnē noteiktie personas dati (piem. tālruņa numurs, e-pasta adrese, personas kods) un jāpiekrīt SOLLO maksājumu noteikumiem, Privātuma un Sīkdatņu politikai, izpildot Lietotnē/Vietnē norādītās darbības. Norādītie dokumenti tiek ievietoti Sabiedrības Vietnē un ir pieejami arī Lietotnē.
21. SOLLO apstrādā un glabā tikai tādus personas datus, kas nepieciešami tā sniegto maksājumu pakalpojumu izpildei un ir sniegti ar nepārprotamu Lietotāja piekrišanu. SOLLO apstrādā Lietotāja personas datus, pamatojoties uz Privātuma politikā norādītajiem pamatiem, nosacījumiem un kārtību.
22. Pēc veiksmīgas reģistrācijas Lietotājs var veikt vienu vai vairāku (veidojot maksājumu grozu) rēķinu apmaksu līdz 1000 EUR (ar mēneša limitu līdz 3000 EUR).
23. Sākotnējās reģistrācijas laikā Lietotājs izveido Lietotnes turpmākai izmantošanai 5-zīmju PIN kodu un/vai (papildus) izvēlas un piekrīt biometrisko datu nolasīšanai izmantot biometriskās drošības ierīces (*mobilo ierīču ražotāju uzstādītas drošības ierīces, kuru darbība balstās uz biometrisko datu nolasīšanu, glabāšanu un apstrādi, piemēram, pirkstu nospiedumus*) Lietotāja mobilajā ierīcē.
24. Lai veiktu maksājumu Lietotājs var izvēlēties “Skenēt svītrkodu” no rēķina, “Atlasīt svītrkoda fotoattēlu” no rēķina savā viedierīcē vai izvēloties Pakalpojumu sniedzējus no Lietotnē esošā Klientu saraksta un manuāli aizpildīt “Maksātāja numuru” (rēķina adresāta vai abonenta unikālo identifikatoru (piem. rēķina numurs), kuru adresātam vai abonentam piešķīris Pakalpojumu sniedzējs) un “Maksājuma summu”.
25. Lietotājs ir atbildīgs par Lietotnē/Vietnē sniegtā Maksājuma rīkojuma datu pareizību. Sabiedrība ierosina un/vai izpilda Maksājuma rīkojumu saskaņā ar rēķina svītrkodā ietvertu vai Lietotāja norādīto unikālo identifikatoru (*burtu, ciparu vai simbolu kombināciju, ko Pakalpojuma sniedzējs norādījis rēķinā*).
26. Izvēloties “Skenēt svītrkodu” ar viedierīces palīdzību var noskenēt svītrkodu no rēķina (piem. papīra formā) un Lietotnē automātiski ielasīsies dati no rēķina svītrkoda.
27. Lietotne nepieņems apmaksai rēķinus, kuros norādītā summa pārsniedz 1000 (viens tūkstotis) EUR, kā arī neļauj izveidot maksājumu grozu, kura apjoms pārsniedz 1000 (viens tūkstotis) EUR.
28. Kad maksājums vai maksājumu grozs sagatavots, Lietotne automātiski pievienos maksājuma summai Komisijas maksu.
29. Apstiprināt un izpildīt maksājumu Lietotājs var divos veidos:
 - **E-banka** – Maksājumu iniciēšanas pakalpojums, kuru Sabiedrībai sniedz NEO Finance, AB – maksājumu iniciēšanas pakalpojumu sniedzējs. Attiecīgi Lietotājs tiek novirzīts izvēlēties savu internetbanku, no kuras vēlas veikt maksājumu (tikai sekojošas Lietotnē/Vietnē uzskaitītās finanšu iestādes: Swedbank, SEB banka, Citadele banka, Luminor, LPB, Rietumu banka, Revolūt vai Paysera). NEO Finance, AB iniciē maksājumu no Lietotāja bankas uz SOLLO LV kontu, savukārt, SOLLO maksājumu nosūta (pārskaita) Pakalpojumu sniedzējam (Saņēmējam) līdz nākamās darba

dienas beigām, skaitot no dienas, kad Lietotnē/Vietnē pieņemts konkrētais maksājums. SOLLO LV nav atbildīga par Saņēmēja bankas darbību vai maksāspēju. Ja maksājums veikts Lietotnē/Vietnē tādā dienā, kura nav Saņēmēja bankas darba diena, maksājums var tikt izpildīts nākamajā Saņēmēja bankas darba dienā;

- **“Maksāt Maxima kasē” (E-Basket)** – Lietotājam automātiski Lietotnē/Vietnē tiek uzgenerēts viens kopīgs (maksājuma vai maksājuma groza) svītrkods, kuru Lietotājs 7 (septiņu) dienu laikā var izmantot veicot šo Lietotnē sagatavoto maksājumu klātienē Pārstāvja SIA “Maxima Latvija” veikalos.

SŪDZĪBU IESNIEGŠANA UN IZSKATĪŠANA

30. SOLLO LV atbild par maksājumu izpildi atbilstoši spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem. Sūdzības par maksājuma izpildi var iesniegt SOLLO, Patērētāju tiesību aizsardzības centram vai Finanšu un kapitāla tirgus komisijai atkarībā no sūdzības satura un būtības.
31. Sūdzības par maksājuma rēķina saturu iesniedzamas rēķina izrakstītājam – Pakalpojuma sniedzējam (Saņēmējam).
32. Lietotāju sūdzības, kas saistītas ar Lietotnes/Vietnes darbību, maksājumu pieņemšanas kvalitāti, veiktajiem naudas pārvedumiem Saņēmējam izskata SOLLO.
33. Lietotājs var iesniegt sūdzību SOLLO rakstveidā vai mutiski (tālrunis +371 67892114 vai e-pasts: pakalpojumi@sollo.lv).
34. 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.
35. SOLLO saņemtās sūdzības izskata saskaņā ar SOLLO LV Sūdzību pārvaldības politiku, savas kompetences un tiesisko iespēju robežās pārbaudot tajās norādītos faktus un izteiktās pretenzijas.
36. Sūdzības SOLLO izskata pēc iespējas īsākā laikā. SOLLO 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 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.
37. SOLLO 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.
38. Ja sūdzības iesniedzējs nav apmierināts ar SOLLO sniegto atbildi, tam ir tiesības iesniegt sūdzību SOLLO uzraugošajai institūcijai – Finanšu un kapitāla tirgus komisijai (www.bank.lv) vai Patērētāju tiesību aizsardzības centram (<https://www.ptac.gov.lv/lv>).
39. Strīdus izšķir Latvijas Republikas tiesā, piemērojot spēkā esošos normatīvos aktus.

MAKSĀJUMU PAKALPOJUMU CENRĀDIS

Piekrītot šiem Noteikumiem, Lietotājs apliecina, ka ir iepazinies ar Maksājumu pakalpojumu cenrādi, un piekrīt maksāt šādu Komisijas maksu par SOLLO sniegtajiem maksājumu pakalpojumiem.

N.p.k.	Pakalpojums	Pakalpojuma apraksts	Komisijas maksa, EUR	
			Pārstāvja (Maxima) apkalpošanas vietas	SOLLO Lietotnē un/vai Vietnē
1.	Lietotnes/Vietnes pārvaldība	Lietotāja reģistrācija, profila administrēšana	-	bez maksas
2.	Maksājumu darījumi:			
2.1.	Maksājumu groza veidošana		-	bez maksas
2.2.	Komisijas maksa par maksājumu pieņemšanu	Maksājuma pieņemšana pakalpojumu sniedzējam ar svītrkodu vai no norādītā saraksta	-	Līdz 31.03.2023 – Bezmaksas No 01.04.2023 – 1,49 EUR mēnesī
2.3.	Maksājumu groza apmaksa	E-banka – maksājuma iniciēšana no Jūsu internetbankas	-	(Saskaņā ar Jūsu bankas cenrādi - Nem vērā , ka, veicot rēķina apmaksu, naudas pārskaitījums SOLLO tiek saņemts SEB bankas kontā. Iespējams, Tava banka paredz komisijas ieturēšanu naudas pārskaitījumiem uz citām bankām)
		E-Basket – ar svītrkodu, kas ģenerēts SOLLO Lietotnē/Vietnē (izmantojams Maxima kasēs)	0,50 EUR	-