

Mobilo satura pakalpojumu kodekss

1. Ievads

- 1.1 Satura pakalpojumu piedāvājums arvien paplašinās, ko veicina straujā mobilo tehnoloģiju attīstība un mobilo sakaru Lietotāju augošā vajadzība pēc aizvien jauniem informatīvajiem, izklaides un citiem Satura pakalpojumiem.
- 1.2 Vairums Satura pakalpojumu tiek sniegti par maksu, ko nosaka Satura piegādātājs, un tiek iegādāti, izmantojot Dalībnieku mobilo elektronisko sakaru tīklu.
- 1.3 Satura pakalpojumu izveidi, darbību, saturu un kvalitāti nodrošina dažādi Satura piegādātāji un Satura pakalpojumu pasniegšanas izpratne var atšķirties, ja netiek noteikti vienoti galvenie principi, kas ir jāievēro, sniedzot šādus Satura pakalpojumus. Tādēļ ir svarīgi, lai Dalībnieki piemērotu visiem Satura piegādātājiem vienotus noteikumus, kā rezultātā tiktu aizstāvētas Lietotāja intereses un Lietotājs būtu pilnā apmērā informēts par to Satura pakalpojumu, kuru plāno iegādāties vai jau lieto, kā arī kārtību, kā no tā atteikties.

2. Lietotie termini

- 2.1. Abonēšanas periods – Satura piegādātāja noteikts laika periods, kurā Lietotājs saņem Satura pakalpojumu atbilstoši Satura pakalpojuma aprakstā norādītajai kārtībai un apjomam.
- 2.2. Bērniem kaitīga informācija - informācija, kuru nav aizliegts padarīt pieejamu pilngadīgam Lietotājam, bet kura rada draudus bērna fiziskajai, garīgajai vai tikumiskajai attīstībai, un kuras izplatīšanu regulē 2008. gada 30. jūnija Uzvedības kodekss bērnu aizsardzībai mobilo sakaru jomā Latvijā.
- 2.3. Dalībnieks – Latvijas mobilo sakaru pakalpojumu sniedzējs.
- 2.4. Kodekss – Mobilo Satura pakalpojumu kodekss.
- 2.5. Kods – pakalpojuma numurs, kuru izmanto ziņojumu nosūtīšanai un saņemšanai Satura pakalpojuma ietvaros.
- 2.6. Lietotājs – mobilo sakaru lietotājs, kas plāno pieteikties, piesakās vai jau lieto Satura piegādātāja sniegtos Satura pakalpojumus.
- 2.7. Pieprasījums - Satura pakalpojuma pieprasījums, kuru Lietotājs nosūtījis ar ziņojuma palīdzību uz Kodu vai arī cita apstiprinoša Lietotāja darbība.
- 2.8. Satura abonēšanas pakalpojums – Satura pakalpojums, kura ietvaros, pēc Pieprasījuma saņemšanas no Lietotāja, Satura piegādātājs nosūta vairāk kā vienu Satura pakalpojumu noteiktā laika periodā, ko sauc par Abonēšanas periodu.
- 2.9. Satura pakalpojums – jebkāda veida maksas mobilais satura pakalpojums, kas tiek piedāvāts ar Interneta, TV, radio u.c. līdzekļu starpniecību un kura iegāde tiek veikta, izmantojot mobilo sakaru iekārtu.
- 2.10. Satura piegādātājs - fiziska vai juridiska persona vai cits tiesību subjekts, kas sniedz Satura pakalpojumus.

3. Vispārīgā daļa

- 3.1. Kodeksa mērķis un darbības joma
 - 3.1.1. Kodeksu ir izveidojuši Dalībnieki ar mērķi noteikt vienotus Satura pakalpojumu sniegšanas vispārīgos principus Satura pakalpojumu reklāmas, informācijas, piegādes un klientu apkalpošanas jomās, kas savā darbībā ir jāievēro Satura piegādātājiem, lai aizsargātu Lietotājus no negodprātīgas Satura piegādātāju rīcības vai noteikumu interpretēšanas, tādējādi veicinot Lietotāju uzticību drošai Satura pakalpojumu lietošanai.

- 3.1.2. Kodekss ir attiecināms uz visiem Satura pakalpojumiem, kuru iegāde vai izmantošana notiek izmantojot mobilo sakaru iekārtu.
- 3.1.3. Dalībnieki nodrošina informācijas apriti par konstatētajiem Kodeksā ietverto normu pārkāpumiem ar mērķi efektīvi nodrošināt Lietotāju aizsardzību, novērst Lietotāju maldināšanu un iespējamu zaudējumu nodarīšanu Lietotājiem.
- 3.2. Satura piegādātāju un Dalībnieku atbildība
 - 3.2.1. Satura piegādātāji Satura pakalpojumu sniegšanā patstāvīgi nodrošina un atbild par Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu un Kodeksā ietverto principu ievērošanu.
 - 3.2.2. Satura piegādātājiem un Dalībniekiem ir saistošs Uzvedības kodekss bērnu aizsardzībai mobilo sakaru jomā Latvijā, kuru ir izstrādājuši Dalībnieki 2008.gada 30.jūnijā.
 - 3.2.3. Dalībnieki neenes atbildību par Satura pakalpojumiem, ko sniedz Satura piegādātāji un piemēro Kodeksu tiktāl, cik tas ir tiesiski un praktiski iespējams.
 - 3.2.4. Kodekss satur minimālās prasības un tas neierobežo Dalībnieku tiesības savos līgumos ar Satura piegādātājiem ietvert papildus prasības, tāpat kā Kodekss neaizliedz Satura piegādātājiem ieviest papildu Lietotāju informēšanas pasākumus un/ vai līdzekļus, kas atbilst Kodeksa mērķim.
 - 3.2.5. Dalībnieki Kodeksā ietvertos principus padara saistošus Satura piegādātājiem, ar kuriem tiek slēgti sadarbības līgumi pēc Kodeksa spēkā stāšanās, kā arī pēc iespējas ar tiem Satura piegādātājiem, ar kuriem noslēgti līgumi pirms Kodeksa stāšanās spēkā.

4. Prasības Satura pakalpojumu sniegšanai

- 4.1. Satura pakalpojumu reklāmas un informācijas saturs
 - 4.1.1. Satura piegādātāja pienākums ir visos reklāmas vai pārdošanas materiālos, tostarp arī Interneta mājas lapās, skaidri salasāmi un viegli uztverami iekļaut informāciju par Satura pakalpojuma saturu, maksu, iegādes procesu, sniegšanas kārtību, termiņiem un atteikšanās nosacījumiem saskaņā ar Latvijas Republikā spēkā esošo normatīvo aktu prasībām.
 - 4.1.2. Satura piegādātājs informāciju nodrošina atbilstoši Satura pakalpojuma būtībai, un tā nedrīkst būt maldinoša.
 - 4.1.3. Ja Satura pakalpojums ir veidots pēc ārzemju pakalpojuma parauga, Satura piegādātāja pienākums ir nodrošināt korektu un pilnīgu šajā Kodeksā noteiktā informācijas apjoma tulkojumu valsts valodā.
 - 4.1.4. Satura piegādātājam skaidri un nepārprotami jāinformē Lietotāju par:
 - a) Papildus maksām, kādas var tikt aprēķinātas, saņemot attiecīgo Satura pakalpojumu (piemēram, īsziņu nosūtīšanas, īsziņu saņemšanas vai datu pārraides lietošanas pakalpojumu);
 - b) Satura piegādātāju - tā reģistrēto nosaukumu, Interneta adresi, kurā pieejama informācija par Satura piegādātāju un tā Satura pakalpojumiem, Lietotāju apkalpošanas tālruni un/vai citu kontaktinformāciju;
 - c) Ar Satura pakalpojuma lietošanu saistītajiem tehniskajiem vai citiem ierobežojumiem;
 - d) Izlozes, loterijas vai azartspēles elementu klātbūtni Satura pakalpojumā un to noteikumiem.
 - 4.1.5. Satura piegādātājam ir jāievēro šādi papildus nosacījumi:
 - a) Satura pakalpojuma maksai un iegādes noteikumiem jābūt izvietotiem pie Koda. Maksai jābūt skaidri redzamai un izteiktai ciparos;
 - b) Satura pakalpojuma maksai un iegādes noteikumiem jābūt attēlotiem līdz iegādes brīdim, proti, kamēr Lietotājs nav iegādājies Satura pakalpojumu;

- c) Satura pakalpojuma satura un apjoma aprakstam jābūt redzamam visās Satura pakalpojuma iegādes stadijās;
- d) Satura abonēšanas pakalpojuma gadījumā, papildus 4.1.1.-4.1.4.punktā minētajam, Satura piegādātājam jānorāda, ka tas ir Satura abonēšanas pakalpojums un ka abonēšanas pagarināšana notiks automātiski. Lietotājs jāinformē par Abonēšanas periodu saturam, kas Lietotājam būs pieejams pakalpojuma ietvaros un par kārtību kā Lietotājs var pārtraukt Satura abonēšanas pakalpojumu, kā arī par minimālo Abonēšanas periodu, ja tāds ir paredzēts;
- e) Ja Satura piegādātājs piedāvā vairākus Satura abonēšanas pakalpojumus, kur katram ir atšķirīgs atteikšanās teksts, tad jānorāda visu Satura abonēšanas pakalpojumu atteikšanās tekstus;
- f) Reklamējot Satura abonēšanas pakalpojumus, jāizmanto skaidra un nepārprotama terminoloģija, piemēram: „šis ir Satura abonēšanas pakalpojums”; „termiņš pagarinās automātiski”; “pakalpojuma maksa Ls [x.xx] nedēļā”.

4.2. Satura pakalpojumu darbība

4.2.1. Satura pakalpojumu iegādes nosacījumi ir sekojoši:

- a) Satura piegādātājs sniedz Satura pakalpojumu tikai pēc Lietotāja Pieprasījuma un nodrošina, ka Satura pakalpojuma darbība un saturs saskan ar informāciju, kas par piedāvāto Satura pakalpojumu sniegta pārdošanas un informatīvajos materiālos;
- b) Satura piegādātājs nodrošina Lietotājam attiecīgā Satura pakalpojuma pieslēgšanu vai atslēgšanu atbilstoši attiecīgā Satura pakalpojuma aprakstam;
- c) Gadījumos, kad Satura pakalpojums satur Bērniem kaitīgu informāciju, Satura piegādātājs nodrošina, ka pieeja Satura pakalpojumam tiek pieļauta tikai pēc tam, kad no Lietotāja ir saņemts apstiprinājums uz jautājumu, vai Lietotājs ir pilngadīgs;
- d) Ja Lietotājs ir veicis Pieprasījumu un ievadījis kļūdainu informāciju, tad Lietotājs nesaņem Satura pakalpojumu un Satura piegādātājs nodrošina kļūdas paziņojumu nosūtīšanu Lietotājam un norāda, kā pareizi jāpieprasa Satura pakalpojums. Satura pakalpojums nevar tikt uzskatīts par iegādātu, kamēr Lietotājs nav pareizi ievadījis tā iegādei nepieciešamo informāciju;
- e) Visas atbildes, kuras tiek sūtītas Lietotājam, Satura piegādātājs nosūta no tā paša – Lietotājam saņemtajā ziņojumā redzamā Koda, kas izmantots, piesakoties Satura pakalpojumam;
- f) Satura piegādātājs nodrošina iespēju saglabāt Satura pakalpojuma iegādes līguma noteikumus.

4.2.2. Satura piegādātājam, sniedzot Satura abonēšanas pakalpojumus, papildus 4.2.1 uzskaitītajam, ir jānodrošina šādas prasības:

- a) Pirms pieteikšanās pabeigšanas Satura abonēšanas pakalpojumam, Lietotājam jābūt iespējai iepazīties ar Satura pakalpojuma sniegšanas noteikumiem. Satura piegādātājs nodrošina, ka nepieciešamības gadījumā var pierādīt, ka ir saņemts Lietotāja apstiprinājums par iepazīšanos ar Satura pakalpojuma sniegšanas noteikumiem, piemēram, Lietotājs ir veicis atzīmi noteiktā izvēles laukā;
- b) Ja Lietotājs, izpildot iegādes procedūru, ir pasūtījis Satura abonēšanas pakalpojumu, Satura piegādātājs nekavējoties nosūta Lietotājam šādu informāciju:
 - cik bieži Lietotājs saņems Satura piegādātāja Satura abonēšanas pakalpojuma saturu, kā arī minimālo Abonēšanas periodu, ja tāds ir paredzēts;

- cik izmaksās Lietotājam katru reizi saņemt Satura abonēšanas pakalpojuma saturu vai kopā konkrētajā laika periodā saņemtais Satura abonēšanas pakalpojuma saturs;
 - Satura piegādātāja kontaktinformāciju;
 - kārtību, kādā no Satura abonēšanas pakalpojuma var atteikties;
 - Satura pakalpojuma saturu, ja Satura pakalpojums ir teksts, kuru paredzēts abonēšanas laikā sūtīt ar īsziņu; WAP saiti uz Satura pakalpojumu, ja Satura pakalpojums pieejams vai ielādējams WAP lapā; Satura pakalpojuma Web lapas adresi un informāciju par Satura pakalpojuma saturu, ja Satura pakalpojums pieejams Web lapā.
- c) Satura piegādātāja pienākums ir nodrošināt, ka Lietotājam, iesniedzot pieteikumu Satura abonēšanas pakalpojumam, uzreiz pēc pieteikuma pabeigšanas tiek atspoguļota informācija par to, ka pakalpojuma abonēšanas pieteikums ir sekmīgi reģistrēts;
- d) Abonēšanas laikā Satura piegādātājam visa informācija, kas tiek sūtīta Lietotājam, jānosūta tajā pašā formātā un veidā, kas tika izmantots, piesakoties Satura abonēšanas pakalpojumam;
- e) Pirms jauna Satura pakalpojuma Abonēšanas perioda uzsākšanas, Satura piegādātāja pienākums ir nosūtīt Lietotājam informāciju, kas satur šī Kodeksa 4.2.2. b) apakšpunktā minēto informāciju, papildus norādot attiecīgā Satura pakalpojuma nosaukumu un maksu par konkrēto Abonēšanas periodu. Ja Lietotājs abonē vairākus Satura abonēšanas pakalpojumus, tad Satura piegādātājs sūta šādu informāciju par katru no tiem;
- f) Abonēšanas laikā, bez Lietotāja piekrišanas Satura piegādātājs nedrīkst mainīt Satura abonēšanas pakalpojuma saturu;
- g) Atteikšanās iespējas Lietotājam ir jānodrošina:
- Lietotājam zvanot vai rakstot e-pastu Satura piegādātājam;
 - tajos pašos kanālos un tādā pašā veidā, kāds tika lietots, piesakoties Satura abonēšanas pakalpojumam;
 - ja Satura abonēšanas pakalpojuma komunikācijas kampaņa ir beigusies un pieteikšanās lapa vairs nav aktīva, Satura pakalpojumu sniedzēja pienākums ir nodrošināt automātisku pārdresāciju uz Web vai WAP lapu, kura nodrošina iespēju Lietotājam atteikties no pakalpojuma. Lapā skaidri jābūt norādītam Satura abonēšanas pakalpojuma nosaukumam un kampaņas nosaukumam, kurus Lietotājs var identificēt pēc abonēšanas laikā saņemtās informācijas;
- h) Lietotājam jābūt iespējai atteikties no Satura abonēšanas pakalpojuma jebkurā brīdī un Satura piegādātāja pienākums ir pārtraukt abonēšanu nekavējoties pēc Lietotāja pirmā Pieprasījuma. Šajā gadījumā Satura piegādātājam jānosūta Lietotājam informāciju par atteikšanos saglabājamā formātā. Satura piegādātājam nav tiesības ierobežot atteikšanās tiesības Lietotājam.

5. Prasības Satura piegādātāja darbībai

- 5.1. Satura piegādātājam, pēc Kodeksa Dalībnieka pieprasījuma ir pienākums sniegt skaidrojumus (arī rakstiskus) par Lietotāju sūdzībām un jautājumiem, kas iesniegti Kodeksa Dalībniekam sakarā ar Satura pakalpojumiem.
- 5.2. Satura piegādātājam jānodrošina iespēju Lietotājam sazināties ar Satura piegādātāja klientu apkalpošanas dienestu valsts valodā, zvanot uz Latvijā reģistrētu tālruni, kas nav paaugstinātas maksas tālrunis, kā arī ar citu saziņas līdzekļu palīdzību (piemēram, e-pasts).

- 5.3. Satura piegādātāja klientu apkalpošanas dienestam jāsniedz atbildes un jārisina Lietotāju uzdotos jautājumus un sūdzības, kā arī jānodrošina iespējas Lietotājiem atteikties no Satura abonēšanas pakalpojumu turpmākas saņemšanas, ievērojot Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteikto kārtību un termiņus. Satura piegādātājam ir pienākums publicēt sūdzību izskatīšanas kārtību un termiņus savā mājas lapā Internetā.

6. Citi noteikumi

6.1. Kodeksa darbība

- 6.1.1. Kodekss stājas spēkā ar trīspusējās parakstīšanas brīdi un ir spēkā neierobežotu laiku līdz Dalībnieki vienojas par tā izbeigšanu.
- 6.1.2. Katram no Dalībniekiem ir tiesības izstāties no Kodeksa, Dalībniekam par to rakstiski informējot pārējos Kodeksa Dalībniekus.
- 6.1.3. Jebkuri grozījumi Kodeksā izdarāmi rakstveidā un tie stājas spēkā ar brīdi, kad tos parakstījuši visi Dalībnieki.
- 6.1.4. Kodeksu un grozījumus Kodeksā Dalībnieki publicē savās Interneta mājas lapās.

6.2. Kodeksa dalībnieki

- 6.2.1. Kodekss ir noslēgts starp Dalībniekiem „Latvijas Mobilais Telefons” SIA, „Tele2” SIA un „BITE Latvija” SIA un to ir jāievēro visiem Satura piegādātājiem, kas noslēdz vai vēlas noslēgt sadarbības līgumu ar vienu vai visiem šī Kodeksa Dalībniekiem.
- 6.2.2. Kodeksam var pievienoties ikviens mobilo sakaru tīkla operators, rakstveidā informējot Dalībniekus par pievienošanos un publicējot Kodeksu savā Interneta mājas lapā.

7. Dalībnieku rekvizīti un paraksti

„Latvijas Mobilais Telefons” SIA

Ropažu iela 6. Rīga
LV-1039
Vienotās reāistrācīas
Nr.50003050931

„Tele2” SIA

Mūkusalas iela 41b. Rīga
LV-1004
Vienotās reāistrācīas
Nr. 40003272854

„Bite Latvija” SIA

Uriekstes iela 2a – 24. Rīga
LV-1005
Vienotās reāistrācīas
Nr. 40003742426

Juris Binde
Valdes priekšsēdētāis
Datums

Valdis Vancovičs
Valdes priekšsēdētāis
Datums

Fred Hrenchuk
Generāldirektors
Datums