Atcelšanas un atmaksas politika

Spēkā no: 01.08.2025.
Pēdējās izmaiņas: 01.08.2025.
Dokumenta versija: 2.1

---

1. Ievads

Šī Atcelšanas un atmaksas politika nosaka nosacījumus, saskaņā ar kuriem **DALAT SIA** (“DALAT”, “mēs”, “mūs”) klienti var pieprasīt atmaksu vai atcelt pakalpojumus, kas tiek sniegti platformā Dialogios, kura pieejama vietnē https://www.dialogios.com.

Šī Politika attiecas uz visiem pakalpojumiem, kas tiek piedāvāti B2B klientiem lietotāja portālā https://account.dialogios.com.

---

2. Tiesības uz atmaksu

Atmaksa var tikt veikta **tikai šādos gadījumos**:

- Pakalpojums ir **apmaksāts avansā** un **nav izmantots vai aktivizēts**;
- Klienta kontā ir **neizmantots naudas atlikums**, un nav piemērojami minimālā garantētā maksājuma (MGM) ierobežojumi;
- Konta īpašnieks ir iesniedzis oficiālu atmaksas pieprasījumu, izmantojot oficiālos atbalsta kanālus.

Uz visām atmaksām attiecas DALAT iekšējā pārbaudes procedūra.

---

3. Pakalpojumi, par kuriem atmaksa netiek veikta

Atmaksa **netiek** veikta par:

- Pakalpojumiem, kas jau ir **izmantoti**, tostarp, bet ne tikai:
    - Pabeigtām zvanu minūtēm;
    - Veiksmīgi **nosūtītām** SMS ziņām;

- Aktīviem vai daļēji izmantotiem **abonēšanas pakalpojumiem**, piemēram:
    - **Virtuālajiem tālruņa numuriem**;
    - **Ienākošajiem un izejošajiem kanāliem**;
    - **Viedās zvanu maršrutēšanas pakalpojumiem**;
    - Burtciparu sūtītāja ID;
    - Numuru kopām;
- Pakalpojumiem, uz kuriem attiecas **minimālais garantētais maksājums (MGM)** vai citas līgumsaistības.

---

4. Reklāmas kredīts un bonusa atlikums

Jebkādi DALAT piešķirti **bonusa līdzekļi**, **izmēģinājuma kredīti** vai **reklāmas atlikumi**:

- **Nav konvertējami naudā**;
- **Nav nododami** citām personām;
- **Netiek atmaksāti** nekādos apstākļos.

Par atmaksājamiem tiek uzskatīti tikai klienta **faktiski samaksātie** līdzekļi, ievērojot iepriekš minētos nosacījumus.

---

5. Atmaksas apstrādes laiks

Apstiprinātās atmaksas tiek apstrādātas **trīsdesmit (30) kalendāro dienu** laikā no pieprasījuma apstiprināšanas dienas.
Atmaksa tiek veikta, izmantojot to pašu maksājuma veidu, ko klients sākotnēji izmantoja, ja vien nav panākta cita vienošanās.

---

6. Atcelšana

Klienti var pieprasīt atcelt:

- Priekšapmaksas pakalpojumus, kas vēl nav aktivizēti;

- Periodiskos pakalpojumus (piemēram, virtuālos numurus) pašreizējā norēķinu cikla beigās.

Par aktīvu abonementu atcelšanu norēķinu cikla vidū atmaksa netiek veikta.

---

7. Kontaktinformācija

Visi atmaksas vai atcelšanas pieprasījumi jāiesniedz:

DALAT SIA
Vītolu iela 3 - 3, Liepāja, LV-3401, Latvija
E-pasts: **info@dialogios.com**
