

APPROVED
by Order of the Member of the Board
of SIA Legal Balance
No. TS2024-04/01

APSTIPRINĀTS AR
SIA Legal Balance
valdes locekļa rīkojumu
Nr. TS2024-04/01

SIA LEGAL BALANCE RULES FOR PROCESSING CUSTOMER REVIEWS

1. GENERAL PROVISIONS

- 1.1. These Rules for Processing Customer Reviews (hereinafter referred to as the Rules) set out the procedure for collecting, managing and publishing SIA Legal Balance customer reviews.
- 1.2. The publication of SIA Legal Balance customer reviews governed by the Rules shall not include reviews published on third party websites and social media.
- 1.3. The Rules shall be published on the website www.legalbalance.lv.

2. TERMS USED IN THE RULES

- 2.1. **Review** shall mean an opinion or recommendation about the Company's services, servicing, or the process of concluding a contract with the Company, provided by e-mail, telephone, survey questionnaire, the Company's social media, third-party websites, or any other way.
- 2.2. **Company** shall mean SIA Legal Balance, legal entity code 40203125480, registered office address Marijas iela 2A, Riga, Latvia.
- 2.3. **Customer** shall mean a natural person or legal entity who has received or intends to receive services from the Company on the basis of a contract.
- 2.4. **Services** shall mean any services provided by the Company, including but not limited to debt administration, debt collection and legal services.

3. PROCEDURE FOR COLLECTING REVIEWS

- 3.1. Reviews shall be collected:
 - 3.1.1. on the Company's initiative, by contacting Customers at the e-mail address they have provided or on a self-service website, after they have signed the Service Agreement or after they have received the Services, thus ensuring that the Review comes from a person who has actually entered into a Service Agreement with the Company and/or has received the Services provided by the Company.
 - 3.1.2. at the Customer's initiative, by submitting

SIA "LEGAL BALANCE" KLIENTU ATSAUKSMJU APSTRĀDES NOTEIKUMI

1. .VISPĀRĪGIE NOTEIKUMI

- 1.1. Šie Klientu atsauksmju apstrādes noteikumi (turpmāk tekstā – Noteikumi) nosaka SIA Legal Balance klientu atsauksmju apkopošanas, pārvaldīšanas un publicēšanas kārtību.
- 1.2. SIA "Legal Balance" klientu atsauksmju publicēšana, ko regulē Noteikumi, neietver atsauksmes, kas publicētas trešo personu tīmekļa vietnēs un sociālajos tīklos.
- 1.3. Noteikumi tiks publicēti tīmekļvietnē www.legalbalance.lv.

2. NOTEIKUMOS LIETOTIE TERMINI

- 2.1. **Atsauksme** – viedoklis vai ieteikums saistībā ar Uzņēmuma sniegtajiem pakalpojumiem, apkalpošanu vai līguma noslēgšanu ar Uzņēmumu, kas sniegts pa e-pastu, tālruni, izmantojot aptaujas anketu, Uzņēmuma sociālajos tīklos, trešo pušu tīmekļa vietnēs vai jebkurā citā veidā.
- 2.2. **Uzņēmums** – SIA Legal Balance, juridiskās personas reģ. Nr. 40203125480, adrese: Marijas iela 2A, Rīga, Latvija.
- 2.3. **Klients** – fiziska vai juridiska persona, kas saņēmusi vai vēlas saņemt Uzņēmuma sniegtos pakalpojumus uz līguma pamata.
- 2.4. **Pakalpojumi** – jebkādi Uzņēmuma sniegtie pakalpojumi, tostarp, bet ne tikai, parādu administrēšana, parādu piedziņa un juridiski pakalpojumi.

3. ATSAUKSMJU APKOPOŠANAS KĀRTĪBA

- 3.1. Atsauksmes tiek apkopotas:
 - 3.1.1. pēc Uzņēmuma iniciatīvas, sazinoties ar Klientiem uz viņu norādīto e-pasta adresi vai pašapkalpošanās vietnē, pēc Pakalpojuma līguma parakstīšanas vai pēc Pakalpojumu saņemšanas, tādējādi nodrošinot, ka atsauksme nāk no personas, kura faktiski ir noslēgusi Pakalpojuma līgumu ar Uzņēmumu un/vai ir saņēmusi Uzņēmuma sniegtos Pakalpojumus.
 - 3.1.2. pēc Klienta iniciatīvas, iesniedzot

a Review by telephone, by e-mail, on the Company's social media, on third-party websites (using the Customer's name, surname, telephone number or e-mail address registered with the Company), or on the Customer's self-service website, after the signing of the Service Agreement or the receipt of the Services, thus ensuring that the Review is received from a person who actually entered into the Service Agreement with the Company and/or has received the Services provided by the Company.

- 3.2. The Company shall publish genuine Reviews, i.e. Reviews prepared by Customers themselves and submitted to the Company.
- 3.3. The Company shall not edit the text of Reviews received, except for obvious grammatical or punctuation errors. The length of the Review may also be adjusted, provided that only part of the text of the Review is provided, without paraphrasing or altering the substance of the Review.
- 3.4. The Company shall not publish the Review which:
 - 3.4.1. are linked to illegal activities;
 - 3.4.2. the content of the Review is offensive or unrelated to the Company's services or brand;
 - 3.4.3. the Review includes swearing, incitement to hatred, discrimination, threats, etc.;
 - 3.4.4. the Review contains personal data or other sensitive information.
- 3.5. If the Company decides to make the Customer's Review public, the Customer shall be asked to provide his/her consent to make the Review public. Customer consents shall be retained for as long as the Review is made public.
- 3.6. Reviews may be published on websites operated by the Company, on self-service websites, in direct marketing communications to other customers, by advertising the services provided by the Company on news portals or social networks, by publishing the Company's news, etc.
- 3.7. The first letter of the name and surname of the person or the name of the legal entity who wrote the Review and the content of the Review shall be made public.
- 3.8. Reviews shall be provided to the Company free of charge.

4. FINAL PROVISIONS

atsauksmi telefoniski, pa e-pastu, sociālajos tīklos, trešo personu interneta vietnēs (izmantojot Klienta vārdu, uzvārdu, tālruņa numuru vai Uzņēmumā reģistrēto e-pasta adresi), vai Klienta pašapkalpošanās vietnē, pēc Pakalpojuma līguma parakstīšanas vai Pakalpojumu saņemšanas, tādējādi nodrošinot, ka atsauksme tiek saņemta no personas, kura faktiski ir noslēgusi Pakalpojuma līgumu ar Uzņēmumu un/vai ir saņēmusi Uzņēmuma sniegtos Pakalpojumus.

- 3.2. Uzņēmums publicē patiesas atsauksmes, t.i., pašu Klientu sagatavotas un Uzņēmumam iesniegtas atsauksmes.
- 3.3. Uzņēmums nerediģē saņemtās atsauksmes, izņemot acīmredzamas gramatikas vai pieturzīmju kļūdas. Atsauksmes garums arī var tikt pielāgots, publicējot tikai daļu no atsauksmes teksta, nepārfrāzējot un nemainot atsauksmes būtību.
- 3.4. Uzņēmums nepublicē atsauksmi, ja:
 - 3.4.1. Atsauksme ir saistīta ar nelikumīgām darbībām;
 - 3.4.2. Atsauksmes saturs ir aizskarošs vai nav saistīts ar Uzņēmuma pakalpojumiem vai zīmolu;
 - 3.4.3. Atsauksme ietver lamuvārdus, naida runas, diskriminējošu attieksmi, draudus utt.;
 - 3.4.4. Atsauksmē ir ietverti personas dati vai cita sensitīva informācija.
- 3.5. Ja Uzņēmums vēlas publicēt Klienta atsauksmi, Klientam ir jāsniedz piekrišana atsauksmes publicēšanai. Klienta piekrišana tiek glabāta tik ilgi, kamēr atsauksme ir publicēta.
- 3.6. Atsauksmes var tikt publicētas Uzņēmuma pārvaldītajās tīmekļa vietnēs, pašapkalpošanās vietnēs, tiešā mārketinga komunikācijā ar citiem klientiem, reklamējot Uzņēmuma sniegtos pakalpojumus ziņu portālos vai sociālajos tīklos, publicējot ar Uzņēmumu saistītas ziņas u.c.
- 3.7. Publicējot atsauksmi, tiek norādīts arī atsauksmes rakstījušās personas vārda un uzvārda pirmais burts vai juridiskās personas nosaukums un atsauksmes saturs.
- 3.8. Atsauksmes Uzņēmumam tiek sniegtas bez maksas.

4. NOBEIGUMA NOTEIKUMI

- 4.1. Individuals may contact the Company in regards to its handling of Reviews by writing to: Marijas iela 2A, Rīga, Latvia, and by e-mail: info@legalbalance.lv, or by visiting the Company's office.
- 4.2. In the event of changes in legal requirements and/or in the Company's processes, Services, the Company shall have the right to unilaterally amend and/or supplement these Rules. Amendments to the Rules shall be published on the Company's website www.legalbalance.lv.
- 4.1. Personā var sazināties ar Uzņēmumu saistībā ar atsauksmju apstrādi, rakstot uz šādu adresi: Marijas iela 2A, Rīga, Latvija, un pa e-pastu info@legalbalance.lv, vai ierodoties Uzņēmuma birojā.
- 4.2. Juridisko prasību un/vai Uzņēmuma darbības, pakalpojumu izmaiņu gadījumā Uzņēmumam ir tiesības vienpusēji grozīt un/vai papildināt šos Noteikumus. Grozījumi tiks publicēti Uzņēmuma tīmekļvietnē www.legalbalance.lv.