

SIA Tet elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi

1. Vispārīgie noteikumi

1.1. SIA Tet (turpmāk - Tet) elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi (turpmāk - noteikumi) nosaka Tet publiskā elektronisko sakaru tīkla pakalpojumu (turpmāk - elektronisko sakaru pakalpojumu) sniegšanas un lietošanas kārtību, kā arī citu pakalpojumu un preču lietošanas un samaksas kārtību. Noteikumi ir saistoši un ir jāievēro visiem Tet elektronisko sakaru pakalpojumu un citu pakalpojumu lietotājiem, abonentiem un pircējiem.

1.2. Šo noteikumu izpratnē lietoti termini:

1.2.1. abonents - fiziskā vai juridiskā persona, kas ir noslēgusi līgumu ar Tet par konkrētu elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanu;

1.2.2. lietotājs - fiziskā vai juridiskā persona, kas pieprasa vai izmanto publiski pieejamus Tet elektronisko sakaru pakalpojumus;

1.2.3. abonenta līnija - līnija, kas savieno publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu abonenta telpās ar centrāles krosu vai ekvivalentu iekārtu;

1.2.4. abonenta līnijas ierīkošana - pieslēguma punkta ierīkošana un pievienošana publiskajam elektronisko sakaru tīklam ar tiesībām izmantot elektronisko sakaru pakalpojumus, kā arī numura piešķiršana abonenta līnijai;

1.2.5. abonenta līnijas vai elektronisko sakaru pakalpojuma pārreģistrēšana - abonenta datu maiņa Tet datu bāzē, nemainot abonenta līnijas numuru, saņemtos elektronisko sakaru pakalpojumus un pieslēguma punkta atrašanās vietu;

1.2.6. norēķinu cikls - laika posms, par kuru abonents saņem elektronisko sakaru pakalpojumu rēķinu.

1.3. Tet sniedz elektronisko sakaru un citus pakalpojumus, kā arī pārdod preces, pamatojoties uz noslēgto līgumu par pakalpojumiem un tā pielikumiem (turpmāk - Līgums). Līguma spēkā stāšanās dienā juridiska vai fiziska persona kļūst par Tet abonentu un ir atbildīga par šo noteikumu ievērošanu.

1.4. Tet publiskais elektronisko sakaru tīkls ir Tet īpašums. Tet lieto radiofrekvences, numerācijas diapazonus, īsos kodus un adreses, kuru lietošanas tiesības piešķir Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija.

1.5. Tet nosaka publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu. Telefona abonenta līnijas pieslēguma punkts ir pirmā rozete, ja Tet ar abonentu nav noslēdzis līgumu par elektronisko sakaru tīkla piederības un apkalpošanas robežu vai par publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu nav speciāli noteikumi Līgumā ar abonentu.

1.6. Juridiska vai fiziska persona, kurai normatīvajos aktos noteiktā kārtībā atzītas īpašuma vai lietojuma tiesības uz nekustamo īpašumu, līdz ar šo tiesību atzīšanu neiegūst īpašuma tiesības uz nekustamajā īpašumā ierīkoto elektronisko sakaru tīkla infrastruktūru un nekļūst par abonentu, ja par to nav noslēgts Līgums ar Tet.

1.7. Abonents ir atbildīgs par visu elektronisko sakaru pakalpojumu samaksu, kas saņemti, izmantojot viņa abonēto līniju vai pakalpojumus, neatkarīgi no tā, vai pakalpojumus pieprasījis un saņēmis pats abonents vai trešā persona, kurai ir bijusi pieeja abonenta līnijai vai tai pieslēgtajai galiekārtai, kā arī par citu Tet un trešo personu sniegto pakalpojumu samaksu, par kuriem abonents noslēdzis līgumu vai kurus abonents pasūtījis.

1.8. Galiekārtas abonents iegādājas, uztur un remontē par saviem līdzekļiem, ja Līgumā nav noteikts citādi. Tet un abonents vai lietotājs ir atbildīgi par visu no elektronisko sakaru pakalpojuma līguma un tā pielikuma izrietošo maksājumu un citu saistību izpildi.

1.9. Tet neuzņemas atbildību par sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti un zaudējumiem, kas radušies abonentam, ja abonents lieto bojātas galiekārtas un iekārtas, kurām nav novērtēta vai deklarēta atbilstība noteiktām prasībām, kā arī gadījumos, ja abonenta telpās iekārtas elektronisko sakaru pakalpojuma nodrošināšanai nedarbojas elektroenerģijas piegādes traucējumu vai pārtraukuma dēļ.

2. Elektronisko sakaru pakalpojumu pieteikšana un ierīkošana

2.1. Fiziska vai juridiska persona jebkura elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu vai pārveidošanu piesaka rakstveidā, piezvanot pa telefonu vai elektroniski (ja tāda iespēja tiek nodrošināta).

2.2. Lēmumu par pieteiktā pakalpojuma sniegšanu vai abonenta līnijas ierīkošanas termiņu pieņem Tet.

2.3. Tet ne vēlāk kā 15 (piecpadsmit) darba dienu laikā no pieteikuma saņemšanas (reģistrēšanas) dienas pieņem lēmumu un par to paziņo pieteicējam.

2.4. Elektronisko sakaru pakalpojuma abonenta līnijas pieslēguma punktu ierīko, ja to pieļauj Tet finansiālās vai elektronisko sakaru tīkla infrastruktūras tehniskās iespējas un vietā, kas atbilst normatīvo aktu prasībām. Ierīkojot abonenta līniju, Tet pievieno pieslēguma punktu publiskajam elektronisko sakaru tīklam, piešķir abonentam tiesības izmantot elektronisko sakaru pakalpojumus, kā arī piešķir numuru ierīkotajai abonenta līnijai. Tet var vienoties ar lietotāju, ka tas sedz ar pakalpojumu sniegšanas uzsākšanu saistītos papildu izdevumus.

2.5. Abonenta līnijas netiek ierīkotas fiziskām personām, ja to norādītajās telpās tiek veikta komercdarbība.

2.6. Lai saņemtu elektronisko sakaru pakalpojumu, kura sniegšanai abonenta telpās nepieciešams uzstādīt speciālu iekārtu, abonents:

2.6.1. nodrošina un samaksā par iekārtas darbībai paredzētā elektrotīkla sprieguma padevi atbilstoša tipa rozetei iekārtas uzstādīšanas vietas tuvumā;

2.6.2. nodrošina Tet iekārtas uzstādīšanai un tās darbībai piemērotu vietu un apstākļus.

2.7. Visiem balss telefonijas pakalpojumiem, ja tas speciāli norādīts pakalpojuma aprakstā, Tet nodrošina bezmaksas piekļuvi Valsts ugunsdzēsības un glābšanas dienestam, Valsts policijas, Neatliekamās medicīniskās palīdzības dienestam, gāzes avārijas dienestiem, Jūras meklēšanas un glābšanas dienestam, kā arī nodrošina minētajiem dienestiem informāciju par izsaucēja atrašanās (pieslēguma punkta) vietu.

2.8. Informācija par nosacījumiem, ar ko ierobežo piekļuvi elektronisko sakaru pakalpojumiem un lietotnēm vai to izmantošanu, ir pieejama vietnē tet.lv sadaļā, kurā ievietota informācija abonentiem.

2.9. Informācija par procedūram, kuras Tet ir ieviesis, lai izmērītu un kontrolētu datu plūsmu nolūkā nepieļaut, ka konkrētā tīkla posmā datu plūsma ir maksimāla vai pārmērīga, un informāciju par to, kā šīs procedūras var ietekmēt elektronisko sakaru pakalpojuma kvalitāti, ir pieejama vietnē tet.lv.

3. Abonenta līnijas un elektronisko sakaru pakalpojumu pārreģistrēšana un pārvietošana

3.1. Tet abonenta līniju un elektronisko sakaru pakalpojumus pārreģistrē, saņemot jaunā un iepriekšējā abonenta rakstveida pieteikumus, izņemot abonenta nāves un prombūtnes gadījumā, kad pakalpojumus pārreģistrē, pamatojoties uz jaunā abonenta rakstveida pieteikumu.

3.2. Abonenta līniju un elektronisko sakaru pakalpojumus pārreģistrē un/vai pārvieto tikai tad, ja ir nokārtoti maksājumi par Tet sniegtajiem pakalpojumiem.

3.3. Telefona abonenta līniju pārvieto (maina pieslēguma punkta adresi, saglabājot abonenta līnijai piešķirto numuru), ievērojot Nacionālajā numerācijas plānā noteiktos numerācijas lietošanas nosacījumus.

3.4. Ja tiek pārvietotas nomātās līnijas, tad tiek pārvietots tikai viens tīkla pieslēguma punkts.

3.5. Pēc pieteikuma par abonenta līnijas pieslēguma punkta pārvietošanu saņemšanas Tet pārtrauc pakalpojumu sniegšanu un atslēdz galiekārtu, ja nav citas vienošanās ar abonentu.

4. Abonenta līnijas numura, norēķinu cikla vai vietējo sarunu pakalpojumu teritorijas maiņa

4.1. Tet ir tiesības mainīt abonenta līnijas numuru, kā arī noteikt un mainīt norēķinu ciklu bez abonenta piekrišanas.

4.2. Par abonenta līnijas numura vai norēķinu cikla maiņu Tet rakstveidā informē abonentu vismaz 30 (trīsdesmit) dienas pirms paredzētajām izmaiņām.

5. Abonenta līnijas atslēgšana uz laiku

5.1. Pēc abonenta pieteikuma Tet atslēdz abonenta līniju vai pakalpojumu uz laiku. Abonenta līnijas atslēgšana uz laiku ir pieļaujama, ja abonentam nav nenokārtotu maksājuma saistību par elektronisko sakaru pakalpojumiem. Šajā gadījumā tiek saglabāts abonenta līnijas numurs un par šo laiku tiek aprēķināta pakalpojumu abonēšanas maksa.

5.2. Tet var atslēgt abonenta līniju vai pakalpojumu bez abonenta piekrišanas šādos gadījumos:

5.2.1. ja nepieciešams nodrošināt nepārtrauktus elektronisko sakaru pakalpojumus operatīvajiem dienestiem;

5.2.2. dabas stihiju vai ārkārtas gadījumos līdz to novēršanai;

5.2.3. veicot elektronisko sakaru sistēmu ekspluatācijas (mērīšanas, pārslēgšanas utt.), remonta vai modernizēšanas darbus, bet ne ilgāk kā uz 3 (trīs) darba dienām;

5.2.4. ja komunālajiem dienestiem nepieciešams veikt neatliekamus avārijas darbus, kuru izpildei nepieciešama abonentu līniju atslēgšana;

5.2.5. ja abonents nepilda elektronisko sakaru pakalpojumu līgumā noteiktās saistības.

5.3. Šo noteikumu 5.2. punktā paredzētajos gadījumos netiek aprēķināta abonēšanas maksa par laiku, kad abonenta līnija bijusi atslēgta, kā arī maksa par abonenta līnijas atslēgšanu un pieslēgšanu.

5.4. Iespēju robežās Tet informē abonentus par abonentu līniju atslēgšanu publiskā elektronisko sakaru tīkla avāriju, bojājumu vai citu iemeslu dēļ.

6. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte

6.1. Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte ir izmērāms rādītājs, kas raksturo sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu atbilstību noteiktajiem standartiem, tehniskajiem noteikumiem un Līguma noteikumiem. Informācija par Tet elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes parametriem (kvalitātes deklarācijas) ir pieejama tīmekļa vietnē sprk.gov.lv. Ja elektronisko sakaru tīkls ir bojāts vai saņemto elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāte nav apmierinoša, tad abonenta pienākums ir pieteikt bojājumu Tet.

6.2. Sniegtajiem balss telefonijas pakalpojumiem minimālā runas pārraides kvalitātes vērtība, kas noteikta, izmantojot piecu ballu novērtēšanas sistēmu saskaņā ar Starptautiskās Telekomunikāciju Savienības (ITU) rekomendāciju, ir ne mazāka kā 3,5 balles.

6.3. Sniegtajiem publiskajiem interneta piekļuves pakalpojumiem, atkarībā no izvēlēta pakalpojuma veida, ja līgumā ar abonentu par elektronisko sakaru pakalpojumiem vai tā pielikumā/-os nav noteikts citādi, garantētais pieslēguma lejupeļādes un augšupeļādes ātrums, parasti pieejamais pieslēguma ātrums un pakalpojumu pieejamība ir šādi:

Pieslēguma maksimālais ātrums pakalpojuma aprakstā (lejupeļādes/augšupeļādes)	Minimālais garantētais pieslēguma ātrums*		Parasti pieejamais pieslēguma ātrums***		Pakalpojuma pieejamība, procentos**
	Lejupeļādes kilobiti sekundē	Augšupeļādes kilobiti sekundē	Lejupeļādes kilobiti sekundē	Augšupeļādes kilobiti sekundē	
384kbit/s/384kbit/s	96	96	96<384	96<384	>95
512kbit/s/128kbit/s	>256	>64	256<512	64<128	>95
1Mbit/s/256kbit/s	>500	>128	500<1000	128<256	>95
2Mbit/s/512kbit/s	>1000	>256	1000<2000	256<512	>95
4Mbit/s/512kbit/s	>2000	>256	2000<4000	256<512	>95
6Mbit/s/512kbit/s	>3000	>256	3000<6000	256<512	>95
10Mbit/s/800kbit/s	>2000	>256	2000<10000	256<800	>95
1Mbit/s/1Mbit/s	>512	>256	500<1000	256<512	>95
2Mbit/s/2Mbit/s	>900	>900	900<2000	900<2000	>95
3.5Mbit/s/3.5Mbit/s	>2000	>1000	2000<3500	1000<2000	>95
10Mbit/s/2Mbit/s	>2000	>1000	2000<10000	1000<2000	>95
20Mbit/s/5Mbit/s	>8000	>2000	8000<20000	2000<5000	>95
30Mbit/s/10Mbit/s	>6000	>5000	6000<30000	5000<10000	>95
40Mbit/s/10Mbit/s	>20000	>5000	20000<40000	5000<10000	>95
60Mbit/s/15Mbit/s	>12000	>10000	12000<60000	10000<15000	>95
100Mbit/s/30Mbit/s	>20000	>6000	20000<100000	6000<30000	>95
5Mbit/s/5Mbit/s	>3000	>1000	3000<5000	1000<2000	>95
10Mbit/s/10Mbit/s	>5000	>5000	5000<10000	5000<10000	>95
20Mbit/s/20Mbit/s	>10000	>10000	10000<20000	10000<20000	>95
50Mbit/s/50Mbit/s	>25000	>25000	25000<50000	25000<50000	>95
100Mbit/s/100Mbit/s	>20000	>20000	20000<100000	20000<100000	>95
250Mbit/s/250Mbit/s	>50000	>50000	50000<250000	50000<250000	>95
400Mbit/s/400Mbit/s	>80000	>80000	80000<400000	80000<400000	>95
1Gbit/s/1Gbit/s	>200000	>200000	200000<1000000	200000<1000000	>95

6.4. Televīzijas programmu pārraides pakalpojumu minimālā attēla kvalitāte ir laba (4 balles – traucējumi un kropļojumi ir redzami, bet netraucē). * pieslēguma ātrums posmā no gala lietotāja galiekārtas līdz Tet Latvijas interneta apmaiņas punktam (līdz Tet tīkla robežpunktam, kurā notiek informācijas augšup/lejupielāde no publiskā interneta tīkla Tet tīklā); ** pakalpojuma pieejamība tiek noteikta kā laika (stundās), kad pakalpojums norēķinu ciklā bija pieejams (darbojās), attiecība pret kopējo laiku (stundās) vienā norēķinu ciklā un izteikta procentos; *** ātruma diapazons, kas raksturo pieslēguma ātrumu, kurš galalietotājam pieejams pastāvīgi visā diennakts laikā, ieskaitot vislielākās noslodzes stundas.

7. Abonenta un lietotāja saistības un atbildība

7.1. Abonents nedrīkst saistības, kas izriet no Līguma un tā pielikumiem, pilnīgi vai daļēji nodot citām personām.

7.2. Abonentam un lietotājam ir aizliegts:

7.2.1. izmantot elektronisko sakaru tīklu necenzētai un aizskarošai komunikācijai, citu abonentu traucēšanai vai darbībām, kas būtiski traucē elektronisko sakaru tīkla darbību un elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanu citiem abonentiem vai ir pretrunā ar Latvijas Republikas normatīvajiem aktiem;

7.2.2. patvaļīgi ierīkot abonenta līniju un pieslēgt to publiskajam elektronisko sakaru tīklam;

7.2.3. izmantot Tet publisko elektronisko sakaru tīklu un pakalpojumus, pārkāpjot tiesību aktus, tajā skaitā intelektuālā īpašuma (autortiesību un blakustiesību) jomā, kā arī tādu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai vai saņemšanai, par ko nav noslēgts līgums starp abonentu un Tet;

7.2.4. izmantot Tet elektronisko sakaru tīklu un saņemtos elektronisko sakaru pakalpojumus elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai trešajām personām, ja Līgumā nav noteikts citādi;

7.2.5. mainīt Tet noteikto maršrutēšanu publiskajā elektronisko sakaru tīklā;

7.2.6. izmantot komerciālām vajadzībām Tet interaktīvās televīzijas pārraižu arhīvu un pārraižu ierakstus, kā arī Shortcut Films un Shortcut Premiere.

7.3. Abonentam un lietotājam ir pienākums:

7.3.1. ievērot šos noteikumus;

7.3.2. samaksāt par saņemtajiem pakalpojumiem, pieslēguma iekārtām un precēm saskaņā ar Līgumu un tā pielikumiem;

7.3.3. saglabāt Tet īpašumā esošās iekārtas, kas ierīkotas vai uzstādītas abonenta telpās vai īpašumā, un nodrošināt šīm iekārtām piemērotus apstākļus;

7.3.4. aizsargāt un saudzīgi lietot Tet ierīkoto līniju, elektronisko sakaru tīklu un sadales iekārtas, kas atrodas abonenta īpašuma vai valdījuma robežās;

7.3.5. atļaut Tet darbiniekiem vai tā pilnvarotām personām, uzrādot dienesta apliecību ar fotogrāfiju un darba uzdevumu, veikt savā īpašumā abonenta līniju ierīkošanas darbus, pārbaudīt galiekārtas, līnijas, kabeļus un pakalpojumu kvalitāti, uzstādīt elektronisko sakaru aparātūru, kā arī to noņemt;

7.3.6. atļaut Tet darbiniekiem vai tā pilnvarotām personām piekļūt elektronisko sakaru aparātūrai, kas atrodas abonenta īpašumā, pusēm pieņemamā laikā;

7.3.7. saziņai ar Tet par jautājumiem, kas saistīti ar pakalpojumu sniegšanu vai Līgumu, norādīt kontaktinformāciju (e-pasta adresi vai telefona numuru) un būt sasniedzamam ar šo kontaktinformāciju.

8. Tet saistības, atbildība un tiesības

8.1. Tet ir pienākums:

8.1.1. nodrošināt šajos noteikumos noteikto;

8.1.2. nodrošināt nepārtrauktus un kvalitatīvus elektronisko sakaru pakalpojumus;

8.1.3. nodrošināt abonentiem un lietotājiem iespēju operatīvos dienestus izsaukt bez maksas;

8.1.4. pēc bojājuma pieteikuma novērst to publiskā elektronisko sakaru tīkla robežās līdz pieslēguma punktam 3 (trīs) darba dienu laikā, neskaitot bojājuma pieteikšanas dienu;

8.1.5. bojājuma gadījumā pārrēķināt elektronisko sakaru pakalpojumu abonēšanas maksu, ja pakalpojumus nevar izmantot no abonenta neatkarīgu apstākļu dēļ ilgāk par 3 (trīs) dienām, skaitot no nākamās dienas pēc pieteikuma saņemšanas, ja Līgumā nav noteikts citādi;

8.1.6. noteikt samazinātu pakalpojuma abonēšanas maksu gadījumos, kad tas neatbilst noteiktajiem standartiem, tehniskajiem noteikumiem vai Līgumā noteiktajām pakalpojumu kvalitātes prasībām.

8.2. Tet veic pārrēķinu šādos gadījumos:

8.2.1. ja Tet nav sniedzis elektronisko sakaru pakalpojumu saskaņā ar Līgumu vai šajos noteikumos noteiktajā termiņā;

8.2.2. ja publiskā elektronisko sakaru tīkla bojājums nav novērsts šo noteikumu 8.1.4. punktā noteiktajā termiņā.

8.3. Ja Līgums neparedz citu atlīdzināšanas vai kompensācijas kārtību, tad Tet šo noteikumu 8.2. punktā minētajos gadījumos abonentam pēc tā rakstveida prasības atlīdzina iepriekšējā norēķinu cikla dienas vidējo pakalpojumu maksu (neskaitot abonēšanas maksu) par katru dienu laikā, kad pakalpojums nebija pieejams

8.4. Tet 8.3. punktā noteikto atlīdzību ieskaita kā avansu abonenta elektronisko sakaru lietotāja kontā. Līguma izbeigšanas gadījumā atlīdzību bijušajam abonentam izmaksā, ja ir izpildītas saistības pret Tet.

8.5. Tet atlīdzina tiešos un pierādītos finansiālos zaudējumus (izņemot atrauto peļņu), kas nodarīti abonentam un kas tieši attiecas uz Tet nespēju pildīt saistības, ko tas uzņēmis ar noslēgtu Līgumu.

8.6. Tet nav atbildīgs par saistību neizpildi, ja elektronisko sakaru tīkla darbību un tā kvalitāti ir ietekmējusi vai bojājumu ir izraisījis nepārvarama vara – streiki, sabiedriskās kārtības traucējumi, karadarbība, ugunsgrēks, zibens, plūdi, kā arī citi nepārvarami apstākļi, kas ir ārpus Tet kontroles.

8.7. Tet ir tiesības:

8.7.1. atslēgt abonenta līniju, ja abonents traucē elektronisko sakaru aparātūras ierīkošanas darbus, par to rakstveidā iepriekš paziņojot abonentam;

8.7.2. bez abonenta piekrišanas izvēlēties pakalpojuma sniegšanas tehnoloģiju, lai ierīkotu vai pārslēgtu abonenta līniju, izmantojot vai neizmantojot elektronisko sakaru aparātūru;

8.7.3. konstatējot bojātas galiekārtas vai patvaļīgu pieslēgumu Tet publiskajam elektronisko sakaru tīklam, atslēgt bojāto iekārtu vai atvienot šo pieslēgumu;

8.7.4. konstatējot šo noteikumu 7.2. punkta noteikumu pārkāpumu, pārtraukt sniegt abonentam elektronisko sakaru pakalpojumus bez iepriekšēja brīdinājuma;

8.7.5. aprēķināt maksu par bojājuma novēršanu publiskajā elektronisko sakaru tīklā, galiekārtas remontu, un abonentam ir pienākums par to samaksāt, ja Tet konstatē, ka traucējumi vai bojājumi publiskajā elektronisko sakaru tīklā radušies bojātas abonenta galiekārtas dēļ vai bojājumu līnijā izraisījis abonents;

8.7.6. piedzīt parādu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā vai nodot parāda piedziņas tiesības trešajai personai, kas ietver arī tiesības izmantot abonenta personas datus abonenta kredītvēstures veidošanai un šo datu ievietošanai parādvēstures un kredītinformācijas biroju datu bāzēs;

8.7.7. Abonenta vai iespējamā abonenta piekrišanas (telefoniski vai rakstveidā) gadījumā pieprasīt un saņemt informāciju noparādvēstures un kredītinformācijas biroju datu bāzēm, abonenta vai iespējamā abonenta spēju izpildīt maksājuma saistības novērtēšanai, kredītpējas novērtēšanai un/vai Tet kredītriska pārvaldībai;

8.7.8. piemērot maksu par abonenta lietošanā nodotās galiekārtas bojājuma novēršanu vai tās konfigurāciju saskaņā ar pakalpojumu cenrādi, kas pieejams Tet mājas lapā, Tet veikalos – klientu apkalpošanas centros vai piezvanot uz klientu apkalpošanas telefonu;

8.7.9. lai nodrošinātu abonenta pieteikto pakalpojumu sniegšanu, Tet ir tiesīgs nodot nepieciešamo informāciju par abonentu pakalpojumu sniegšanā iesaistītajiem Tet sadarbības partneriem un apakšuzņēmējiem tādā apmērā, kāds ir nepieciešams pakalpojuma nodrošināšanai;

8.7.10. lai nodrošinātu Tet pakalpojumu uzlabošanu, abonenta informēšanu par esošo pakalpojumu izmantošanas iespējām, abonenta informēšanu par bonusu, lojalitātes programmām un konkursiem, apstrādāt abonenta personas datus (abonentu identificējošos datus, saņemto pakalpojumu lietošanas (noslodzes) datus, identificējošos kodus);

8.7.11. pieprasīt, saņemt, pārbaudīt un saglabāt informāciju par abonentu no parādu ārpustiesas atgūšanas pakalpojumu sniedzēju izveidotajām parādvēstures datubāzēm un kredītinformāciju par abonentu no kredītinformācijas biroju datubāzēm, lai izvērtētu abonenta spēju pildīt maksājuma saistības, veiktu parāda administrēšanu un piedziņu un nodrošinātu Tet kredītriska pārvaldību.

9. Samaksas un citu saistību izpildes kārtība

9.1. Par Tet sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem, saņemtajām iekārtām un precēm, abonents un lietotājs maksā

pēc spēkā esošiem tarifiem un cenām. Tarifu plānus un tarifu atlaiides nosaka Tet.

9.2. Tet aprēķina maksu par sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem un piegādātajām iekārtām un precēm, un abonentam rēķins ir pieejams pašapkalpošanās portālā tet.lv/manskonts vismaz 10 (desmit) dienas pirms samaksas termiņa. Rēķinā tiek iekļauta maksa par abonenta vai lietotāja

pasūtītajiem papildpakalpojumiem, kā arī to lietošanā nodotajām pakalpojuma pieslēguma iekārtām vai precēm.

9.3. Rēķinu par elektronisko sakaru pakalpojumiem Tet sagatavo elektroniski bez paraksta un tas samaksājams rēķinā norādītajā termiņā.

9.4. Par katru rēķinā norādītā termiņa samaksas kavējuma dienu Tet ir tiesības aprēķināt nokavējuma procentus. Nokavējuma procentu un/vai Līgumā noteiktajos gadījumos aprēķinātā līgumsoda summa tiek iekļauta nākamajos rēķinos.

9.5. Ja Tet ir izveidojis rēķinu un nosūtījis to abonentam Līgumā noteiktajā kārtībā, abonentam ir pienākums to laicīgi samaksāt.

9.6. Maksu par pakalpojumiem aprēķina, sākot ar pakalpojuma ierīkošanas dienu. Ja kādā no trim iepriekšējiem norēķinu cikliem, neskaitot to, par kuru tiek izveidots kārtējais rēķins, nav aprēķināta un rēķinos iekļauta maksa par abonentu saņemtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem, tad Tet ir tiesības to aprēķināt un iekļaut abonentu kārtējā rēķinā.

9.7. Maksu par savienojumu (sarunu) aprēķina no tā brīža, kad abonentu un/vai lietotāja galiekārta saņem atbildes signālu no izsauktā abonentu galiekārtas neatkarīgi no šīs iekārtas veida, un savienojums nodrošina informācijas pārraidi starp galiekārtām. Maksas aprēķins tiek veikts tikai pēc Tet tehniskās aparatūras reģistrētajiem datiem.

9.8. Ja abonents atsakās no elektronisko sakaru pakalpojuma pēc Līguma parakstīšanas, bet pirms šī pakalpojuma saņemšanas, Tet ir tiesības aprēķināt maksu, kas sedz izmaksas, kas radušās, sākot izpildīt abonentu pieteikumu.

10. Avansa maksājumi un nodrošinājums

10.1. Tet ir tiesības pieprasīt samaksu (avansu) par elektronisko sakaru pakalpojumiem pirms darbu izpildes. Rēķina nesamaksāšanas gadījumā abonentu pieteikums tiek anulēts.

10.2. Neizmantoto avansa daļu Tet izmaksā, pamatojoties uz abonentu iesniegumu, šādos gadījumos:

10.2.1. ja abonents atsakās no pieteikuma izpildes un Tet nav sācis darbus;

10.2.2. ja abonents atsakās no elektronisko sakaru pakalpojumu izmantošanas un Tet piederošā un abonentu telpās vai tpašumā uzstādītā iekārta ir atdota, un abonents ir izpildījis visas finansiālās saistības pret Tet.

10.3. Tet ir tiesības pieprasīt saistību izpildes nodrošinājumu (galvojumu, noteiktas naudas summas iemaksu u.c.) vai arī atteikt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus:

10.3.1. fiziskām vai juridiskām personām, ar kurām Līgums iepriekš izbeigts parādu dēļ, kā arī, ja elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana vairākkārt pārtraukta;

10.3.2. ja ir publicēta oficiāla informācija par juridiskās personas ārpusstiesas tiesiskās aizsardzības, tiesiskās aizsardzības vai maksātnespējas procesa, bankrota procedūras vai likvidācijas procesa sākšanu vai fiziskas personas maksātnespējas procesa sākšanu;

10.3.3. abonents vairākkārt nav samaksājis rēķinu par elektronisko sakaru pakalpojumiem noteiktajā termiņā;

10.3.4. citos gadījumos.

10.4. Tet ir tiesības izlietot saistību izpildes nodrošinājumu parādu dzēšanai.

10.5. Ja abonents vienu gadu bez maksājumu kavējumiem ir pildījis visas saistības pret Tet vai elektronisko sakaru uzņēmumam vairs nav pamata prasīt saistību izpildes nodrošinājumu, vai izbeigts Līgums, tad neizmantotā saistību izpildes nodrošinājuma summa uz abonentu rakstiska iesnieguma pamata tiek ieskaitīta kā maksājums par elektronisko sakaru pakalpojumiem, izmaksāta abonentam (gadījumos, kad abonentu un Tet starpā noslēgtais elektronisko sakaru pakalpojumu līgums tiek izbeigts, abonents atdevis Tet pakalpojuma pieslēguma iekārtu un izpildījis visas finansiālās saistības pret Tet) vai izmantota parāda vai tekošā rēķina samaksai.

11. Pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana un Līguma izbeigšana

11.1. Abonents var atteikties no kāda elektronisko sakaru pakalpojuma vai izbeigt noslēgto Līgumu, ievērojot Līgumā noteikto termiņu un kārtību.

11.2. Tet izbeidz Līguma darbību, ja pārtraukti (atteikti) visi abonentam sniedzamie elektronisko sakaru pakalpojumi vai iestājies kāds no Līgumā un/vai pielikumā minētajiem pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanas gadījumiem.

11.3. Tet ir tiesības pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, rakstveidā brīdinot abonentu 5 (piecas) darba dienas iepriekš, un pieprasīt abonentam tā saistību izpildes nodrošinājumu, ja ir publicēta oficiāla informācija par juridiskās personas ārpusstiesas tiesiskās aizsardzības, tiesiskās aizsardzības vai maksātnespējas procesa, bankrota procedūras

vai likvidācijas procesa sākšanu vai fiziskas personas maksātnespējas procesa sākšanu.

11.4. Ja abonents nav samaksājis par elektronisko sakaru pakalpojumiem noteiktajā termiņā vai nav samaksājis par kādu no saņemtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem, tad Tet ir tiesības pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, par to rakstveidā brīdinot abonentu vismaz 10 (desmit) dienas iepriekš.

11.5. Tet ir tiesības pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, 10 (desmit) dienas iepriekš brīdinot lietotāju, ja ar Tet nav noslēgts rakstveida Līgums par elektronisko sakaru pakalpojumiem.

11.6. Tet ir tiesības pārtraukt pakalpojumu sniegšanu un izbeigt Līgumu šādos gadījumos:

11.6.1. ja abonents neievēro Elektronisko sakaru likumu, šos noteikumus, citus normatīvos aktus vai noslēgto Līgumu;

11.6.2. ja Tet nevar turpināt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus saskaņā ar tiesību aktu prasībām;

11.6.3. no abonentu 10 (desmit) dienu laikā no pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas nav saņemts saistību izpildes nodrošinājums atbilstoši šo noteikumu 10.3. punktam;

11.6.4. ja ir pamatotas aizdomas par noziedzīgi iegūtu līdzekļu legalizāciju vai terorisma finansēšanu, kā arī, ja abonents ir iekļauts Latvijai saistošo sankciju sarakstā;

11.6.5. Valsts ieņēmumu dienests apturējis saimniecisko darbību.

11.7. Elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas gadījumā, kas saistīts ar abonentu parādu, Tet atjauno elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu abonentam, ja 10 (desmit) dienu laikā pēc pakalpojumu pārtraukšanas abonents samaksā parādu un pēdējo par saņemtajiem pakalpojumiem izrakstīto un tam nosūtīto rēķinu. Ja norādītajā termiņā Tet nesaņem šajā punktā minētos maksājumus, tam ir tiesības izbeigt Līgumu, par ko abonents tiek informēts rakstveidā.

11.8. Tet ir tiesības parāda samaksas gaidīšanas laikā daļēji pārtraukt vai ierobežot elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Līguma izbeigšanas gadījumā elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana tiek pilnībā pārtraukta.

11.9. Par laika posmu, kad elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana pārtraukta abonentu parāda dēļ, Tet aprēķina:

11.9.1. abonēšanas maksu par laiku, kad elektronisko sakaru pakalpojumi bija pārtraukti, saglabājot abonentu līnijas numuru;

11.9.2. maksu par elektronisko sakaru pakalpojumu pārtraukšanu un atjaunošanu.

11.10. Tet elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu atjauno 10 (desmit) dienu laikā pēc maksājuma apliecinājuma dokumenta saņemšanas par visu paredzēto maksājumu veikšanu, ja Tet nav izmantojis tiesības izbeigt Līgumu ar abonentu.

11.11. Gadījumos, kas nav minēti šajos noteikumos, paziņojums par pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanu vai Līguma izbeigšanu abonentam tiek nosūtīts vismaz 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš.

11.12. Tet nodrošina abonentam iespēju kontrolēt maksājumu par publiskā telefona tīkla izmantošanu, bez maksas informējot abonentu, ja tā elektronisko sakaru pakalpojumu patēriņš ir pārmērīgs vai netipisks. Abonentu aizsardzības nolūkos Tet ir tiesības ierobežot elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Detalizēta informācija par Tet publiskā telefona tīkla izmantošanas kontroli pieejama vietnē tet.lv sadaļā, kurā ievietota informācija abonentiem.

11.13. Tet ir tiesības bez abonentu brīdināšanas pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu abonentam uz laiku līdz 24 stundām, pamatojoties uz drošības incidentu novēršanas institūcijas pieprasījumu normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.

11.14. Ja pakalpojumu sniegšana abonentam tiek izbeigta, abonentam ir pienākums 10 (desmit) dienu laikā no Līguma un/vai tā pielikuma izbeigšanas nodot Tet piederošo pakalpojuma pieslēguma aparatūru labā tehniskā stāvoklī vai samaksāt Tet aparatūras vērtību atbilstoši Tet sagatavotajam rēķinam.

12. Strīdu atrisināšanas un pretenziju iesniegšanas kārtība

12.1. Tet izskata abonentu iebildumus, kas saistīti ar Tet sniegtajiem pakalpojumiem, un sniedz atbildi 10 (desmit) dienu laikā no iebilduma saņemšanas dienas. Tet ir tiesīgs iebildumu atstāt bez izskatīšanas, ja iebilduma saturs ir klaji aizskarošs un izaicinošs vai neattiecas uz Tet sniedzamajiem pakalpojumiem, kā arī atkārtoti neatbildēt uz iebildumu, par kuru jau sniegta atbilde.

12.2. Abonentam ir iespēja saņemt bez maksas detalizētu rēķinu. Pretenziju par rēķina pareizību abonentam ir tiesības iesniegt 3 (trīs) mēnešu laikā pēc rēķina izrakstīšanas.

12.3. Ja puses nevar atrisināt radušos strīdu sarakstes vai sarunu veidā, tad tas tiek risināts Latvijas Republikas normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

12.4. Abonentam ir iespēja sazināties ar palīdzības dienestu 24 stundas diennaktī bez maksas, nosūtot e-pastu uz adresi: tet@tet.lv, kā arī Tet noteiktā laikā pa telefonu 67000177 (biznesa

klientiem) saskaņā ar samaksas noteikumiem, kas pieejami Tet mājaslapā, lai pieteiktu elektronisko sakaru tīkla bojājumus vai elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanas traucējumus, informāciju par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitāti, sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu neprecīziem rēķiniem.

13. Informācijas sniegšana

13.1. Tet nodrošina informāciju par elektronisko sakaru pakalpojumiem, to cenām, tarifiem, rēķina samaksas veidiem, pakalpojumu lietošanas kārtību, kvalitāti u.c. informāciju kādā no minētajiem veidiem: izvietojot redzamā vietā Tet veikalos, pašapkalpošanās portālā tet.lv/manskonts, nosūta abonentam informatīvu īsziņu, ietver ikmēneša rēķinā, publisko interneta mājas lapā tet.lv. Šajā punktā minētā un cita informācija Abonentam ir pieejama, zvanot uz Tet klientu apkalpošanas telefonu.

13.2. Tet nodrošina informāciju par telefona abonenta līnijas numuru.

13.3. Tet rīcībā esošā informācija par abonenta saņemtajiem pakalpojumiem ir konfidenciāla. To sniedz tikai abonentam vai LR normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.

13.4. Abonentam ir pienākums 30 (trīsdesmit) dienu laikā paziņot Tet par jebkādu datu izmaiņām, kas minēti Līgumā un saistīti ar rēķina izveidošanu, rēķina piegādi, pakalpojumu sniegšanu vai speciālu tarifu nosacījumu piemērošanu.

13.5. Jebkurš brīdinājums vai paziņojums saskaņā ar šiem noteikumiem tiek uzskatīts par nosūtītu un piegādātu gadījumos:

13.5.1. ja Tet to ir nosūtījis uz abonenta pakalpojumu saņemšanas, abonenta dzīves vietas deklarēšanas vai reģistrācijas (juridiskas personas) adresi vai nosūtījis paziņojumu, izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus – portālu tet.lv/manskonts un citus, ja par tādiem abonents un Tet vienojušies;

13.5.2. abonents nosūtījis vēstuli uz Tet reģistrācijas vai Līgumā norādīto adresi vai izmantojot elektroniskos saziņas līdzekļus – portālu tet.lv/manskonts, un citus, ja par tādiem abonents un Tet vienojušies.

13.6. Vēstules nosūtīšanu apliecinošs dokuments tiek uzskatīts par paziņojuma piegādes apliecinājumu. Tet neuzņemas risku par pasta sūtījumu piegādi.

13.7. Līdz ar šo noteikumu spēkā stāšanos visi Tet iepriekš noslēgtie Līgumi paliek spēkā. Noteikumi attiecināmi arī uz tiem Līgumiem, kas noslēgti pirms šo noteikumu stāšanās spēkā.

14. Līdz ar šo dokumentu jaunā redakcijā tiek izteikti SIA Tet elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi, kas apstiprināti ar SIA Tet Valdes 2015. gada 28. jūlija lēmumu Nr. 15-67-2.

