

Lattelecom elektronisko sakaru pakalpojumu vispārīgie noteikumi

1. Pakalpojuma apraksts un lietotie termini

- 1.1. Abonentlīnijas un/vai ISDN līnijas pakalpojums – Abonentlīnijas ierīkošana un/vai abonēšana.
- 1.2. Interneta piekļuves pakalpojums – interneta pieslēguma ierīkošana un/vai abonēšana, kas nodrošina Abonentam iespēju saņemt un pārraidīt informāciju internetā un lietot dažādus interneta resursus, turpmāk – Interneta piekļuves pakalpojums.
- 1.3. *Helio Interaktīvā TV* pakalpojums – pakalpojuma ierīkošana un/vai abonēšana, kas nodrošina Abonentam iespēju, izmantojot *Lattelecom* interneta pieslēguma pakalpojumu, skatīties izvēlēto televīzijas programmu paketi un izmantot citus piedāvātos pakalpojumus, turpmāk – *Helio Interaktīvā TV* pakalpojums.
- 1.4. Tarifu plāns – elektronisko sakaru pakalpojumu tarifu piedāvājums, kas atšķiras no pamata tarifiem.
- 1.5. Pakalpojums – Abonentlīnijas un/vai ISDN līnijas pakalpojums, Interneta piekļuves pakalpojums, *Helio Interaktīvā TV* pakalpojums, *Biznesa komplekts* pakalpojums, *Vienotā biznesa tīkla pieslēguma pakalpojums* un citi pakalpojumi, kuru sniegšanu paredz Piedāvājuma īpašie noteikumi.
- 1.6. Piedāvājums – no tā īpašajos noteikumos noteiktiem savstarpēji saistītiem Pakalpojumiem sastāvošs elektronisko sakaru pakalpojumu kopums.
- 1.7. Pieslēguma aparātūra – *Lattelecom* vai Abonenta īpašumā esošās iekārtas, kas nodrošina Pakalpojumu sniegšanu un kuras izvietotas Abonenta telpās.
- 1.8. Abonentlīnijas un/vai ISDN līnijas pieslēguma punkts – pirmā rozete, ja līgumā par elektronisko sakaru tīkla robežu vai Piedāvājuma īpašajos noteikumos nav noteikts citādi.
- 1.9. Saņemot Piedāvājumu, Abonentam un *Lattelecom* jāievēro *Lattelecom* un Abonenta noslēgtā Līguma par elektronisko sakaru pakalpojumiem (turpmāk un iepriekš – Līgums) un šā Līguma pielikuma, kas sastāv no šiem vispārīgajiem noteikumiem un Piedāvājuma īpašajiem noteikumiem un kas ir Līguma neatņemama sastāvdaļa, noteikumi, kā arī spēkā esošie „*ŠIA Lattelecom* elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi”.

2. Piedāvājuma Biznesa komplekts apraksts (ja tā sniegšana paredzēta Piedāvājuma īpašajos noteikumos)

- 2.1. Piedāvājums *Biznesa komplekts* ir vairāku savstarpēji saistītu pakalpojumu kopums, kas sevī ietver: Abonentlīnijas pakalpojumu, Interneta piekļuves pakalpojumu un Tarifu plānu, kura ietvaros mēneša abonēšanas maksā ietverta gan maksā par tālruna līnijas abonēšanu, gan maksā par neierobežotu minūšu apjomu sarunām *Lattelecom* publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā katram šā Piedāvājuma ietvaros piešķirtajam publiskā telefona tīkla numuram, ja Piedāvājuma īpašie noteikumi nenosaka citādi, kā arī citus pakalpojumus, par kuriem Puses vienojas Piedāvājuma īpašajos noteikumos.
- 2.2. ISDN līnijas pieslēguma punkts ir *Lattelecom* īpašumā esošā biroja centrālē, NT terminālīs vai modems, kas atrodas pieslēguma ierīkošanas adresē, ja līgumā par elektronisko sakaru tīkla robežu vai Piedāvājuma īpašajos noteikumos tas nav noteikts citādi.

3. Abonentlīnijas un/vai ISDN līnijas ierīkošanas un abonēšanas pakalpojuma apraksts (ja tā sniegšana paredzēta Piedāvājuma īpašajos noteikumos)

- 3.1. *Lattelecom* saskaņā ar Abonenta pieņemto ierīko Abonentlīnijas un/vai ISDN līnijas pakalpojumu – vienienu pieslēguma punktu publiskajam elektronisko sakaru tīklam, piešķir lietošanā vienu vai vairākus publiskā telefonu tīkla numurus atkarībā no Abonenta izvēlēta pieslēguma veida, ja nepieciešams uzstādot atbilstošu Pakalpojuma pieslēguma aparātūru.
- 3.2. Abonentlīnijas un/vai ISDN pakalpojums nodrošina iespēju iepriekš ierīkotu abonentlīniju un/vai ISDN līniju izmantot elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanai saskaņā ar *Lattelecom* noteiktiem tarifiem – veikt un saņemt sarunas *Lattelecom* publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā, starptautiskās sarunas, sarunas ar citu fiksētu un mobilu elektronisko sakaru tīklu lietotājiem, iespēju bez maksas izsaukt neatliekamās palīdzības un operatīvos dienestus, nosūtīt un saņemt faksa ziņojumus, lietot citus pakalpojumus, par kuru saņemšanu netiek slēgtas atsevišķas vienošanās, un izmantot dažādus papildpakalpojumus.

4. Interneta piekļuves pakalpojuma apraksts (ja tā sniegšana paredzēta Piedāvājuma īpašajos noteikumos)

- 4.1. *Lattelecom* sniedz Abonentam interneta piekļuves pakalpojumu atbilstoši Abonenta pieslēguma izvēlētajam tehniskajam risinājumam. Pakalpojums tiek sniegts, izmantojot pieslēguma līniju (Abonenta telefona, ISDN, vara līniju, optisko līniju vai bezvadu savienojumu), piešķirot tam speciālu pakalpojuma numuru un nosaukumu.
- 4.2. Interneta piekļuves pakalpojums nodrošina Abonentam iespēju saņemt un pārraidīt informāciju internetā tīklā un lietot dažādus interneta resursus. Abonentlīnija nodrošina datu pārraidi vienam vai vairākiem Abonenta datoriem, kuru skaits var tikt noteikts Piedāvājuma īpašajos noteikumos.
- 4.3. Abonenta izvēlētajam Pakalpojumam ir noteikts maksimāli iespējams datu pārraides ātrums. Faktiskais datu pārraides ātrums var būt mazāks par maksimāli iespējamā dažādu tehnisku ierobežojumu dēļ.
- 4.4. *Lattelecom* nodrošina Pakalpojuma kvalitātes parametrus – garantēto lejupielādes un augšupielādes datu pārraides ātrumus un pakalpojuma pieejamību. Šie konkrēti pakalpojuma kvalitātes rādītāji norādīti Piedāvājuma īpašajos noteikumos. Parametri tiek nodrošināti tikai izmantojot fizisku pieslēgumu modema līdzai.
- 4.5. *Lattelecom* nav atbildīgs par traucējumiem Pakalpojuma darbībā, datu pakešu zudumiem, datu pārraides aiztūrēm vai tās variācijām intensīva trafika apstākļos, ja to cēlonis ir bojājumi Abonenta valdījumā esošajā tīklā un iekārtās, ārējās vides faktori, kas ietekmē bezvadu risinājumus, Abonenta nevērīga attieksme pret Pakalpojuma pieslēguma aparātūras lietošanu, neatbilstoši vai nelicencēti iekārtu vai programmatūras izmantošana vai pārraukums elektroenerģijas piegādē.
- 4.6. Pakalpojuma vai tā kapacitātes atsavināšana, tajā skaitā tālāka pārdošana, vai sadalīšana bez iepriekšējas rakstveida vienošanās ar *Lattelecom* ir aizliegta. Šā noteikuma pārkāpuma gadījumā Pakalpojuma sniegšana var tikt pārtraukta nekavējoties.

5. Helio Interaktīvā TV pakalpojuma apraksts (ja tā sniegšana paredzēta Piedāvājuma īpašajos noteikumos)

- 5.1. *Helio Interaktīvā TV* pakalpojuma ierīkošana un/vai abonēšana nodrošina Abonentam iespēju, izmantojot plašas interneta pieslēgumu, skatīties Abonenta izvēlēto televīzijas programmu paketi un izmantot citus piedāvātos pakalpojumus.
- 5.2. Abonentam nav tiesības izmantot Pakalpojumu komerciālos nolūkos. Pakalpojums nepiešķir tiesības veikt televīzijas programmās, vai citos Pakalpojuma avotos ietilpstošo autoritētienu un blakusstieību objektu publisko izpildījumu, ja Piedāvājuma īpašie noteikumi nenosaka citādi.
- 5.3. *Helio Interaktīvā TV* pakalpojuma darbība ir tehnoloģiski noteikts nepieciešamais datu pārraides ātrums un *Helio Interaktīvā TV* pakalpojuma izmantošana ietekmē Interneta piekļuves pakalpojuma faktisko ātrumu. Faktisko datu pārraides ātrumu ietekmē pakalpojumu sniedzēja integrētā (Internets, IPTV, Telefonija) datu pārraides kanāla tipuma ierobežojumi, *Lattelecom* publiskā datu pārraides tīkla noslogotība, un tas var ietekmēt pakalpojuma kvalitāti piegādē.
- 5.4. Pakalpojums nodrošina iespēju saņemt dažādus papildu pakalpojumus (piemēram, televīzijas programma, televīzijas pārražu arhīvs, videonoma, televīzijas pārražu ierakstīšana, kanālu saraksts, valodas un subtitru izvēli u.c.), kuriem var būt noteikta atsevišķa maksā.
- 5.5. Pakalpojums, atkarībā no plašas interneta pieslēguma tehnoloģijas, nodrošina no viena līdž četrus televīzijas uztvērēju pieslēgšanu un to neatkarīgu lietošanu. Televīzijas uztvērēju pieslēgums skaits ir noteikts Piedāvājuma īpašajos noteikumos.
- 5.6. Pakalpojuma ietilpstošā funkcionalitāte *Mazais ekrāns* nodrošina iespēju Abonentam un citām Abonenta norādītām tā mājainiecībā dzīvojošām personām saņemt un skatīties *Helio Interaktīvā TV* saturu izmantojot pieslēgumu Abonenta datoram un/vai Lietotnei Abonenta viedierīcē (viedtālrunis, planšetdators). Maksimālais datora un/vai viedierīču pieslēgumu skaits ir noteikts Piedāvājuma īpašajos noteikumos un/vai Abonenta profilā *Lattelecom* klientu pašapkalpošanās vietnē www.mans.lattelecom.lv.
- 5.7. Funkcionalitāte *Mazais ekrāns* pieejams fiziskām personām, kuru dzīvesvieta valsts ir Latvijas Republika, ko Abonents apliecina, parakstot (autorizējot) šos Noteikumus. Pakalpojums pieejams un Abonents un citas Abonenta norādītas tā mājainiecībā dzīvojošas personas to apņemas lietot Latvijas Republikas teritorijā un īslaicīgi uzturēties citā Eiropas Ekonomiskās zonas dalībvalstī.
- 5.8. Funkcionalitātes *Mazais ekrāns* sniegšanas ietvaros, nodrošinot tā funkcionalitāti, ja saņemta Abonenta piekrišana, *Lattelecom* veic Abonenta un citu Abonenta norādīto tā mājainiecībā dzīvojošo personu pakalpojuma lietošanas paradumu datu apstrādi, ar mērķi sniegt katrā *Mazā ekrāna* lietotājam individualizētu *Helio Interaktīvā TV* satura piedāvājumu.

- 5.9. Abonents Pakalpojuma un papildpakalpojumu aktivizēšanai ir saņēmis un var izmantot paroles (PIN kodu un drošības kodu). Abonents ir personīgi atbildīgs par to, lai paroles (PIN kods un/vai drošības kods) netiktu izpausts nesankcionētiem lietotājiem. Ja tas ir noticis, Abonentam ir jāziņo par to *Lattelecom*, lai varētu veikt nepieciešamās izmaiņas. Abonents ir atbildīgs par visām darbībām un Pakalpojuma pasūtījumiem, kas veiktas, izmantojot viņa paroles (PIN kodu un/vai drošības kodu). Abonentam Pakalpojuma ietvaros ir iespēja PIN kodu nomainīt uz sev vēlamu četru ciparu kombināciju, kā arī deaktivizēt tā pieprasījumu pirms papildpakalpojuma pirkuma.
- 5.10. Papildu televīzijas programmu paketes un citus papildpakalpojumus ir iespējams abonēt tikai papildus pamata programmu paketei. Papildus pasūtīto televīzijas programmu pakešu izmantošanas minimālais termiņš ir 1 (viens) mēnesis. Uz papildus pasūtīto televīzijas programmu pakešu lietošanu netiek attiecinātas atteikuma tiesības. Papildu TV programmu paku pasūtīšanu vai maiņu Abonents var pieteikt, zvanot pa *Lattelecom* klientu apkalpošanas tālruni vai elektroniski, izmantojot paroli.

6. Vienotā biznesa tīkla pieslēguma pakalpojuma apraksts (ja tā sniegšana paredzēta Piedāvājuma īpašajos noteikumos)

- 6.1. *Lattelecom* sniedz Abonentam *Vienotā biznesa tīkla pieslēguma pakalpojumu* atbilstoši Abonenta izvēlētajam pieslēguma tehniskajam risinājumam.
- 6.2. *Vienotā biznesa tīkla pieslēguma pakalpojums* nodrošina interneta protokola (IP) pakešu datu pārraides iespējas starp Abonentu vienotā biznesa tīkla pieslēguma punktiem, izmantojot MPLS infrastruktūru.
- 6.3. *Lattelecom* nav atbildīgs par traucējumiem Pakalpojuma darbībā, datu pakešu zudumiem, datu pārraides aiztūrēm vai tās variācijām intensīva trafika apstākļos, ja to cēlonis ir bojājumi Abonenta valdījumā esošajā tīklā un iekārtās, ārējās vides faktori, kas ietekmē bezvadu risinājumus, Abonenta nevērīga attieksme pret Pakalpojuma pieslēguma aparātūras lietošanu, neatbilstoši vai nelicencēti iekārtu vai programmatūras izmantošana vai pārraukums elektroenerģijas piegādē.

7. Pakalpojumu/Piedāvājuma sniegšanas kārtība

- 7.1. Pakalpojumu sniegšanai Abonenta telpās tiek uzstādītas elektronisko sakaru iekārtas – Pakalpojuma pieslēguma aparātūra.
- 7.1.1. par to tiek sastādīts un apbūvēti parakstīts pieņemšanas-nodošanas akts, kas ir Līguma neatņemama sastāvdaļa. Ja Pakalpojuma pieslēguma aparātūra ir *Lattelecom* īpašums, tad Abonentam nav tiesību to pārdot, iznomāt vai kā citādi nodot trešajai personai bez *Lattelecom* rakstveida atļaujas, kā arī mainīt aparātūras vai tās konfigurācijas parametrus. Ja Pakalpojuma pieslēguma aparātūra ir Abonenta īpašums, tad Abonents ir atbildīgs par Pakalpojuma pieslēguma aparātūras remontu vai maiņu;
- 7.1.2. Abonents nodrošina un samaksā par iekārtas darbībai paredzētā elektrotīkla sprieguma padevi atbilstoša tipa rozetei iekārtas uzstādīšanas vietas tuvumā, ja Pakalpojuma pieslēguma aparātūras darbībai nepieciešama elektroenerģija. *Lattelecom* neatbild par Pakalpojumu sniegšanas pārraukumiem, kas radušies elektroenerģijas piegādes pārraukuma dēļ Abonenta telpās vai īpašumā;
- 7.1.3. Abonents nodrošina Pakalpojuma pieslēguma aparātūras uzstādīšanai un tās darbībai piemērotu vietu un apstākļus;
- 7.1.4. Abonents apņemas lietot Pakalpojuma pieslēguma aparātūru atbilstoši tās lietošanas instrukcijai.
- 7.2. *Lattelecom* nodrošina nepārtraukt un kvalitatīvu Pakalpojumu sniegšanu, ja vien to neliedz no *Lattelecom* neatkarīgi apstākļi. *Lattelecom* publiskā elektronisko sakaru tīkla darbība tiek uzraudzīta 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī.
- 7.3. Pārvietojot vai mainot Pakalpojumus vai to parametrus, *Lattelecom* ir tiesības mainīt Abonentam piešķirtos publiskā telefonu tīkla numurus.
- 7.4. *Lattelecom* nav atbildīgs par Pakalpojumu sniegšanas pārraukumiem, kas radušies neatbilstošas Pakalpojuma pieslēguma aparātūras un galiekārtu pieslēgšanas un lietošanas dēļ, kā arī Abonenta patvaļīgas Pakalpojuma pieslēguma aparātūras konfigurācijas maiņas dēļ.
- 7.5. *Lattelecom* ir tiesības īslaicīgi pārtraukt Pakalpojumu sniegšanu elektronisko sakaru aparātūras un līniju remonta vai profilakses darbu veikšanai, iespēju robežās iepriekš informējot Abonentu. Šādos gadījumos *Lattelecom* rūpējas par to, lai sakaru pārraukumi radītu minimālus traucējumus Abonentam un tiktu novērsti iespējami īsā laikā.
- 7.6. Minimālais interneta pieslēguma pakalpojuma datu pārraides ātrums ar Piedāvājuma/Pakalpojuma īpašajos noteikumos norādītajiem parametriem ir pieejams 95% atskaites perioda laikā, kas ir vienāds ar norēķinu periodu – vienu mēnesi.

8. Maksa par Piedāvājuma un norēķinu kārtība

- 8.1. Abonents apņemas maksāt par Piedāvājumu un saskaņā ar šo vispārīgo noteikumu 8.6. punktu sniegtiem citiem pakalpojumiem saskaņā ar spēkā esošajiem *Lattelecom* tarifiem. Maksa par Piedāvājumu un saskaņā ar šo vispārīgo noteikumu 8.6. punktu sniegtiem citiem pakalpojumiem tiek iekļauta Abonenta ikmēneša rēķinā, kur Piedāvājuma un citu pakalpojumu nosaukumi var būt norādīti sasinātā veidā.
- 8.2. Mainīties Piedāvājuma tarifiem, *Lattelecom* 30 (trīsdesmit) dienas iepriekš izsūta Abonentam rakstveida paziņojumu.
- 8.3. Abonēšanas maksa tiek aprēķināta sākot ar Piedāvājuma ierīkošanas dienu.
- 8.4. Abonents apņemas maksāt avansā Piedāvājuma mēneša abonēšanas maksu.
- 8.5. Bojājuma gadījumā elektronisko sakaru pakalpojumu abonēšanas maksu pārreķina, ja interneta pieslēguma pakalpojumu nevar izmantot no Abonenta neatkarīgu apstākļu dēļ ilgāk par 36 (trīsdesmit sešām) stundām, skaitot no nākamās dienas pēc pieteikuma saņemšanas, ja Piedāvājuma īpašajos noteikumos tas nav noteikts citādi.
- 8.6. *Lattelecom* ir tiesības piedāvāt un Abonenta piekrišanas gadījumā (tai skaitā elektroniskā veidā, apstiprinot papildu pakalpojuma saņemšanu Pakalpojuma interaktīvajā režīmā (ar pulsti) vai zvanot uz *Lattelecom* klientu apkalpošanas tālruni) sniegt citus maksas pakalpojumus un iekļaujot maksu par tiem rēķinā.

9. Līguma pielikuma termiņš, Piedāvājuma sniegšanas un Līguma pielikuma izbeigšana

- 9.1. Līguma pielikums stājas spēkā tā apbūvēšanas parakstīšanas dienā un ir noslēgts uz nenoteiktu laiku, kas nav mazāks par 1 (vienu) mēnesi (Piedāvājuma izmantošanas minimālais termiņš), ja Piedāvājuma īpašajos noteikumos nav noteikts cits Piedāvājuma izmantošanas minimālais termiņš.
- 9.2. Abonentam ir tiesības vienpusēji izbeigt šo Līguma pielikumu atbilstoši Līguma noteikumiem.
- 9.3. Abonentam nav tiesību atteikties no atsevišķa Piedāvājumā ietilpstoša Pakalpojuma vai Tarifu plāna.
- 9.4. Ja Abonents vienpusēji izbeidz Līguma pielikumu vai Piedāvājuma sniegšana tiek pārtraukta Abonenta vainas dēļ līdz pirms Piedāvājuma izmantošanas minimālā termiņa beigām, Abonents maksā līgumsodu saskaņā ar Piedāvājuma īpašajiem noteikumiem un *Lattelecom* izrakstītu rēķinu.
- 9.5. Abonentam ir tiesības atteikties no Piedāvājuma bez līgumsoda piemērošanas pirms Piedāvājuma izmantošanas minimālā termiņa beigām, par to paziņojot *Lattelecom* vismaz 5 (piecas) darbdienu iepriekš, ja *Lattelecom* sniedz Līguma pielikuma noteikumiem neatbilstošu Piedāvājumu.
- 9.6. Līdz ar šā Līguma pielikuma noslēgšanu zaudē spēku starp Abonentu un *Lattelecom* noslēgtās vienošanās par pakalpojumiem un/vai tarifu plāniem, kas ietilpst šajā Piedāvājumā šajā Līguma pielikumā norādītajā Pakalpojuma ierīkošanas adresē, ja Abonents un *Lattelecom* vienojas citādi.

10. Citi noteikumi

- 10.1. *Lattelecom* neatbild par informācijas, ko Abonents pārraida vai saņem interneta tīklā, saturu.
- 10.3. Detalizētākus Pakalpojumu aprakstus, tajā skaitā spēkā esošos Pakalpojumu un Piedāvājumu cenas un tarifus, Abonents var iegūt: *Lattelecom* mājas lapā www.lattelecom.lv vai zvanot pa Privāto klientu apkalpošanas tālruni 177 un 67000177, Biznesa klientu apkalpošanas tālruni 67177177, kā arī *Lattelecom* klientu apkalpošanas centros-veikalos.
- 10.2. Elektroniskā veidā nodrošināta informācija ir Abonentam saistoša un līdzvērtīga pašrocīgi parakstītai rakstiskai informācijai
- 10.3. Šis Līguma pielikums ir neatņemama Līguma sastāvdaļa.
- 10.4. Jebkādi šā Līguma pielikuma grozījumi noformējami Līgumā noteiktā kārtībā.
- 10.5. Līguma pielikums sastādīts un parakstīts divos eksemplāros ar vienādu juridisko spēku pa vienam eksemplāram katrai no Pusēm, vai parakstīts (autorizēts) elektroniski un elektroniski pieejams sistēmā mans.lattelecom.lv.

Puses ir iepazīnušas ar Pielikumā Līgumam par elektronisko sakaru pakalpojumiem noteiktajiem *Lattelecom* elektronisko sakaru pakalpojumu vispārīgajiem un īpašajiem noteikumiem un tiem piekrīt.

Pielikums Līgumam par elektronisko sakaru pakalpojumiem sagatavots un apbūvēti parakstīts (autorizēts) elektroniski /teksts redzams, NOSĻĒDZOT E-VIDĒ.