

Tet elektronisko sakaru pakalpojumu vispārīgie noteikumi

1. Pakalpojuma apraksts un lietotie termini

- 1.1. Abonenta līnijas un/vai ISDN līnijas pakalpojums – Abonenta līnijas 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. Tet TV pakalpojums – pakalpojuma ierīkošana un/vai abonēšana, kas nodrošina Abonentam iespēju, izmantojot Tet interneta pieslēguma pakalpojumu, skatīties izvēlēto televīzijas programmu paketi un izmantot citus piedāvātos pakalpojumus, turpmāk – Tet TV pakalpojums.
- 1.4. Tarifu plāns – elektronisko sakaru pakalpojumu tarifu piedāvājums, kas atšķiras no pamata tarifiem.
- 1.5. Pakalpojums – Abonenta līnijas un/vai ISDN līnijas pakalpojums, Interneta piekļuves pakalpojums, Tet 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 aparatūra – Tet vai Abonenta īpašumā esošās iekārtas, kas nodrošina Pakalpojumu sniegšanu un kuras izvietotas Abonenta telpās.
- 1.8. Abonenta līnijas 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 Tet jāievēro Tet 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 „SIA Tet 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: Abonenta līnijas pakalpojumu, Interneta piekļuves pakalpojumu un Tarifu plānu, kura ietvaros mēneša abonēšanas maksā ietverta gan maksa par tālruņa līnijas abonēšanu, gan maksa par neierobežotu minūšu apjomu sarunām Tet 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 Tet īpašumā esošā biroja centrāle, NT terminālis vai modems, kas atrodas pieslēguma ierīkošanas adresē, ja līgumā par elektronisko sakaru tīkla robežu vai Piedāvājuma īpašajos noteikumos tas nav noteikts citādi.

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

- 3.1. Tet saskaņā ar Abonenta pieteikumu ierīko Abonenta līnijas un/vai ISDN līnijas pakalpojumu – pievieno pieslēguma punktu publiskajam elektronisko sakaru tīklam, piešķir lietošanā vienu vai vairākus publiskā telefonu tīkla numurus atkarībā no Abonenta izvēlēta pieslēguma veida, ja nepieciešamas uzstādot atbilstošu Pakalpojuma pieslēguma aparatūru.
- 3.2. Abonenta līnijas un/vai ISDN pakalpojums nodrošina iespēju iepriekš ierīkotu abonenta līniju un/vai ISDN līniju izmantot elektronisko sakaru pakalpojumu saņemšanai saskaņā ar Tet noteiktiem tarifiem – veikt un saņemt sarunas Tet publiskajā fiksētajā elektronisko sakaru tīklā, starptautiskās sarunas, sarunas ar citu fiksēto un mobilo 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. Tet 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 interneta tīklā un lietot dažādus interneta resursus. Abonenta līnija nodrošina datu pārraidi vienam vai vairākiem Abonenta datoriem, kuru skaits var tikt noteikts Piedāvājuma īpašajos noteikumos.
- 4.3. Abonenta izvēlētajam Pakalpojumam ir noteikts maksimāli iespējamais datu pārraides ātrums. Faktiskais datu pārraides ātrums var būt mazāks par maksimāli iespējamo dažādu tehnisku ierobežojumu dēļ.
- 4.4. Tet nodrošina Pakalpojuma kvalitatīvos parametrus – garantēto lejupielādes un augšupielādes datu pārraides ātrumus un pakalpojuma pieejamību. Šie konkrētā pakalpojuma kvalitātes rādītāji norādīti Piedāvājuma īpašajos noteikumos. Parametri tiek nodrošināti tikai izmantojot fizisku pieslēgumu modema ligzdai.
- 4.5. Tet nav atbildīgs par traucējumiem Pakalpojuma darbībā, datu pakešu zudumiem, datu pārraides aizturēm 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 aparatūras lietošanu, neatbilstošu vai nelicencētu iekārtu vai programmatūras izmantošana vai pārtraukums elektroenerģijas piegādē.
- 4.6. Pakalpojuma vai tā kapacitātes atsavināšana, tajā skaitā tālāka pārdošana, vai sadalīšana bez iepriekšējas rakstveida vienošanās ar Tet ir aizliegta. Šā noteikuma pārkāpuma gadījumā Pakalpojuma sniegšana var tikt pārtraukta nekavējoties.

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

- 5.1. Tet TV pakalpojuma ierīkošana un/vai abonēšana nodrošina Abonentam iespēju, izmantojot platjoslas interneta pieslēgumu, skatīties Abonenta izvēlēto televīzijas satura abonementu, saņemt individualizētus TV satura piedāvājumus un izmantot citus piedāvātos pakalpojumus. Tet TV pakalpojuma satura abonementu ietvaros Tet piedāvā Abonentam arī trešo pušu TV satura pakalpojumus, kas pieejami trešo pušu nodrošināto TV satura pakalpojumu lietotnēs atbilstoši Līgumā par elektronisko sakaru pakalpojumiem un citos ar līgumu saistītajos noteikumos un dokumentos pieliktajai kārtībai.
- 5.2. Abonentam nav tiesības izmantot Pakalpojumu komerciālos nolūkos. Pakalpojums nepiešķir tiesības veikt televīzijas programmās, vai citos Pakalpojuma avotos ietilpstošo autortiesību un blakustiesību objektu publisko izpildījumu, ja Piedāvājuma īpašie noteikumi nenosaka citādi.
- 5.3. Tet TV pakalpojuma darbībai ir tehnoloģiski noteikts nepieciešamais datu pārraides ātrums un Tet TV pakalpojuma izmantošana ietekmē Interneta piekļuves pakalpojuma faktisko ātrumu. Faktisko datu pārraides ātrumu ietekmē pakalpojumu sniedzēja integrētā (Internets, IPTV, Telefonija) datu pārraides kanāla tilpuma ierobežojumi, Tet publiskā datu pārraides tīkla noslogotība, un tas var ietekmēt pakalpojuma kvalitatīvu piegādi.
- 5.4. Pakalpojums nodrošina iespēju saņemt dažādus papildu pakalpojumus (piemēram, televīzijas programma, televīzijas pārraižu arhīvs, videonoma, televīzijas pārraižu ierakstīšana, kanālu saraksts, valodas un subtitru izvēli u.c.), kuriem var būt noteikta atsevišķa maksa.
- 5.5. Pakalpojums, atkarībā no platjoslas interneta pieslēguma tehnoloģijas, nodrošina no viena līdz četrus televīzijas uztvērēju pieslēgšanu un to neatkarīgu lietošanu. Televīzijas uztvērēju pieslēgumu skaits ir noteikts Piedāvājuma īpašajos noteikumos.
- 5.6. Pakalpojumā ietilpstošā funkcionalitāte Mazais ekrāns nodrošina iespēju Abonentam un citām Abonenta norādītām tā mājāsaimniecībā dzīvojošām personām saņemt un skatīties Tet 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 Tet klientu pašapkalpošanās vietnē Mans Tet.

- 5.7. Funkcionalitāte Mazais ekrāns pieejams fiziskām personām, kuru dzīvesvietas valsts ir Latvijas Republika, ko Abonents apliecina, parakstot (autorizējot) šos Noteikumus. Pakalpojums pieejams un Abonents un citas Abonenta norādītas tā māsaimniecībā dzīvojošas personas to apņemas lietot Latvijas Republikas teritorijā un īslaicīgi uzturoties citā Eiropas Ekonomiskās zonas dalībvalstī.
- 5.8. Tet veic Abonenta un citu Abonenta norādīto tā māsaimniecībā dzīvojošo personu pakalpojuma ietvaros izmantotā satura datu apstrādi (analīzi), ar mērķi sniegt Abonentam un katram Mazā ekrāna lietotājam efektīvu un individualizētu Tet TV satura piedāvājumu. Šādas datu apstrādes tiesiskais pamats ir šajā līgumā minētā Tet TV pakalpojuma nodrošināšana. Abonents var atteikties no personalizēta satura, izdarot attiecīgu atzīmi savā Lietotāja kontā Tet pašapkalpošanās portālā Mans Tet.
- 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 Tet, 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. Papildu TV programmu paku pasūtīšanu vai maiņu Abonents var pieteikt, zvanot pa Tet klientu apkalpošanas tālruni vai elektroniski, izmantojot paroli.

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

- 6.1. Tet 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. Tet nav atbildīgs par traucējumiem Pakalpojuma darbībā, datu pakešu zudumiem, datu pārraides aizturēm 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, neatbilstošu vai nelicencētu iekārtu vai programmatūras izmantošana vai pārtraukums 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 abpusēji parakstīts pieņemšanas-nodošanas akts, kas ir Līguma neatņemama sastāvdaļa. Ja Pakalpojuma pieslēguma aparātūra ir Tet īpašums, tad Abonentam nav tiesību to pārdot, iznomāt vai kā citādi nodot trešajai personai bez Tet 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. Ja Līguma darbības laikā ar Abonentu ir noslēgts Pielikums Līgumam, ar kuru tiek nodota papildu Pakalpojuma pieslēguma aparātūra, kas tiek piegādāta izmantojot pakomātu/paku skapi, tā tiek uzskatīta par piegādātu brīdī, kad Abonents ir izņēmis no pakomāta/paku skapja Pakalpojuma pieslēguma aparātūru, izmantojot saņemto piegādes paziņojumu īsziņas un/vai e-pasta veidā ar pakomāta/paku skapja durvju atvēršanas kodu;
- 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. Tet neatbild par Pakalpojumu sniegšanas pārtraukumiem, kas radušies elektroenerģijas piegādes pārtraukuma 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 aparatūru atbilstoši tās lietošanas instrukcijai.
- 7.2. Tet nodrošina nepārtrauktu un kvalitatīvu Pakalpojumu sniegšanu, ja vien to neliedz no Tet neatkarīgi apstākļi. Tet publiskā elektronisko sakaru tīkla darbība tiek uzraudzīta 24 (divdesmit četras) stundas diennaktī.
- 7.3. Pārvietojot vai mainot Pakalpojumus vai to parametrus, Tet ir tiesības mainīt Abonentam piešķirtos publiskā telefonu tīkla numurus.
- 7.4. Tet nav atbildīgs par Pakalpojumu sniegšanas pārtraukumiem, kas radušies neatbilstošas Pakalpojuma pieslēguma aparatūras un galiekārtu pieslēgšanas un lietošanas dēļ, kā arī Abonenta patvaļīgas Pakalpojuma pieslēguma aparatūras konfigurācijas maiņas dēļ.
- 7.5. Tet ir tiesības īslaicīgi pārtraukt Pakalpojumu sniegšanu elektronisko sakaru aparatūras un līniju remonta vai profilakses darbu veikšanai, iespēju robežās iepriekš informējot Abonentu. Šādos gadījumos Tet rūpējas par to, lai sakaru pārtraukumi 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 Piedāvājumu 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 Tet 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 saīsinātā veidā.
- 8.2. Mainoties Piedāvājuma tarifiem, Tet izsūta Abonentam rakstveida paziņojumu atbilstoši Elektronisko sakaru likumā noteiktajam termiņam.
- 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 pārrēķina, 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. Tet ir tiesības piedāvāt un Abonenta piekrišanas gadījumā (tai skaitā elektroniskā veidā, apstiprinot papildu pakalpojuma saņemšanu Pakalpojuma interaktīvajā režīmā (ar pultī) vai zvanot uz Tet 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 abpusējas 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 ietilstoša 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 Tet izrakstītu rēķinu.
- 9.5. Abonentam ir tiesības atteikties no Piedāvājuma bez līgumsoda piemērošanas pirms Piedāvājuma izmantošanas minimālā termiņa beigām, par to paziņojot Tet vismaz 5 (piecas) darbdienas iepriekš, ja Tet sniedz Līguma pielikuma noteikumiem neatbilstošu Piedāvājumu.
- 9.6. Līdz ar šā Līguma pielikuma noslēgšanu zaudē spēku starp Abonentu un Tet noslēgtās vienošanās par pakalpojumiem un/vai tarifu plāniem, kas ietilpst šajā Piedāvājumā šajā Līguma pielikumā norādītajā Pakalpojumu ierīkošanas adresē, ja Abonents un Tet nevienojas citādi.

10. Citi noteikumi

- 10.1. Tet neatbild par informācijas, ko Abonents pārraida vai saņem interneta tīklā, saturu.

- 10.2. Detalizētākus Pakalpojumu aprakstus, tajā skaitā spēkā esošos Pakalpojumu un Piedāvājumu cenas un tarifus, Abonents var iegūt: Tet mājas lapā tet.lv vai zvanot pa Privāto klientu apkalpošanas tālruni 177 un 67000177, Biznesa klientu apkalpošanas tālruni 67177177, kā arī Tet klientu apkalpošanas centros-veikalos.
- 10.3. Elektroniskā veidā nodrošināta informācija ir Abonentam saistoša un līdzvērtīga pašrocīgi parakstītai rakstiskai informācijai.
- 10.4. Šis Līguma pielikums ir neatņemama Līguma sastāvdaļa.
- 10.5. Jebkādi šā Līguma pielikuma grozījumi noformējami Līgumā noteiktā kārtībā.
- 10.6. Līguma pielikums sastādīts un parakstīts divos eksemplāros ar vienādu juridisko spēku pa vienam eksemplāram katrai no Pusēm, vai parakstīts (autorizēts) elektroniski un elektroniski pieejams portālā Mans Tet.

Puses ir iepazinušās ar Pielikumā Līgumam par elektronisko sakaru pakalpojumiem noteiktajiem Tet elektronisko sakaru pakalpojumu vispārīgajiem un īpašajiem noteikumiem un tiem piekrīt