

## Galvenās definīcijas un termiņi.

**Abonents** – fiziskā vai juridiskā persona, kas noslēgusi Līgumu ar Operatoru un kurai ir tiesības saņemt Pakalpojumu ar tajā atrunātajiem nosacījumiem.

**Abonēšana** – Abonenta periodiskā Pakalpojumu pirkšana.

**Abonēšanas maksa** – ikmēneša maksa par Pakalpojumu.

**Elektronisko sakaru tīkls** – Operatoram piederošas vai nomātas pārraides sistēmas, aktīvā un pasīvā sadalīšanas iekārta, un kabeļlīnijas, kas atļauj pārraidīt elektronisko signālu līdz Pieslēguma punktam.

**Iekārta (Iekārtas)** – Pakalpojuma saņemšanas vietā Operatora uzstādītā tehniskā ierīce (ierīču kopums), kas pieder Operatoram un ļauj saņemt Pakalpojumu (modems, TV signāla uztvērējs, CAM modulis, SMART karte).

**Internet-pakalpojums** – datu pārraides pakalpojumi, izmantojot Elektronisko sakaru tīklu (iespēja pieņemt un sūtīt informāciju internetā un izmantot citus interneta resursus).

**Īres maksa** – ikmēneša maksa par Iekārtas lietošanu.

**Kalendārais mēnesis** – laika posms no mēneša pirmā datuma līdz pēdējam datumam ieskaitot.

**Kopsavilkums** - katra konkrētā Pakalpojuma īss saturs, kas pieejams iepazīšanai Operatora Tīmekļvietnē, sadaļā "Pakalpojumi".

**Līgums** - līgums starp Abonentu un Operatoru par elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, kas ietver Speciālos noteikumus un Pamatnoteikumus.

**Nepārvaramas varas apstākļi** – apstākļi, kas iestājušies neatkarīgi no Operatora vēlmēs un gribas, un no kuriem nav iespējams izvairīties vai paredzēt tos, tajā skaitā:

- valsts varas un pārvaldes normatīvie akti, kas ierobežo vai aizliedz Operatoram sniegt Pakalpojumu;

- Pakalpojuma piegādei Abonentam izmantojamas satelītsakaru sistēmas normālās funkcionēšanas neparedzētie traucējumi;

- stihiskās nelaimes: viesuļvētras, plūdi, ugunsgrēki, zibens, zemestrīces, saules vai mēness paaugstinātā aktivitāte un citas;

- karadarbība, civilie nemieri, epidēmijas, blokādes;

- trešo personu nesankcionētā darbība, izmantojot elektromagnetisko lauku.

**Pakalpojums** - elektronisko sakaru pakalpojums, t.i. Operatora sniegtas elektroniskā signāla piegādes pakalpojums, izmantojot Elektronisko sakaru tīklu.

**Pakalpojuma sniegšanas sākuma datums** - Pakalpojuma pieslēgšanas datums.

**Papildpakalpojums** - pakalpojums, kuru var iekļaut Abonēšanā tikai tad, ja ir abonēts Pamatpakalpojums.

**Pieslēgšanas cena** – Operatora noteiktās infrastruktūras ierīkošanas un iekārtas uzstādīšanas izmaksas, kas nepieciešamas Pakalpojuma sniegšanas Abonentam nodrošināšanai.

**Pieslēguma punkts** – Operatora Elektronisko sakaru tīkla un Abonenta Sadales tīkla savienojuma punkts, kur Abonentam tiek nodrošināta pieeja pie Operatora Elektronisko sakaru tīkla un kas nevar atrasties vairāk nekā trīs metru attālumā no ieejas namā vai dzīvoklī.

**Publiskā demonstrēšana** – jebkura saskaņā ar Īpašiem noteikumiem saņemto televīzijas programmu demonstrēšana, izmantojot tehniskos līdzekļus, vietā, kas ir brīvi pieejama apmeklētājam, vai vietā, kur atrodas ievērojams personu skaits, kuras nepieder parastajam ģimenes lokam.

**Sadales tīkls** – Abonentam piederoša vai nomāta aktīvā un pasīvā sadalīšanas iekārta, kabeļlīnijas, kas var nodrošināt elektroniskā signāla pārraidi no Pieslēguma punkta līdz Abonenta gala ierīcei (televīzijas uztvērējam, ciparu TV dekoderam, datoram, telefonam utml.).

**Operatora Tīmekļvietne** – [www.ostkom.lv](http://www.ostkom.lv), vai cita Operatora norādīta tīmekļvietne.

**TV** – televīzija (televīzijas programmas).

**TV pakete** – televīzijas programmu nedalāmais kopums, ko veido un sniedz Abonentam Operators izmantojot Abonēšanu, saskaņā ar informāciju Operatora Tīmekļvietnē.

**Publiskā demonstrēšana** – jebkura saskaņā ar Īpašiem noteikumiem saņemto televīzijas programmu demonstrēšana, izmantojot tehniskos līdzekļus, vietā, kas ir brīvi pieejama apmeklētājam, vai vietā, kur atrodas ievērojams personu skaits, kuras nepieder parastajam ģimenes lokam.

### 1. Līguma priekšmets.

1.1. Operators apņemas ar sava publiskā Elektronisko sakaru tīkla palīdzību, ar nosacījumiem un kārtībā, kāda paredzēta šajā Līgumā, sniegt Abonentam tā izvēlētos Elektronisko sakaru pakalpojumus (Pakalpojumu) Abonenta norādītajā adresē, bet Abonents apņemas saņemto Pakalpojumu apmaksāt.

### 2. Pakalpojumu sniegšanas un apmaksas noteikumi.

2.1. Pakalpojuma sniegšana Abonentam tiek uzsākta ar Pakalpojuma sniegšanas sākuma datumu, ar nosacījumu, ka Abonents ir apmaksājis Pieslēgšanas cenu. Ja bija nepieciešams izstrādāt tehnisko projektu Elektronisko sakaru tīkla izbūvei, par pakalpojuma sniegšanas sākuma datumu uzskata datumu, kad parakstīts akts par būvdarbu pabeigšanu un Pakalpojuma pieslēgšanu, bet ne vēlāk kā 180 dienas no Līguma parakstīšanas datuma.

2.2. Operators nosaka Pakalpojuma cenas, paturot sev tiesības vienpusējā kārtā tās mainīt, informējot par to Abonentu ne vēlāk kā vienu mēnesi iepriekš kārtējā rēķinā vai pa elektronisko pastu. Ja Abonents šiem grozījumiem nepiekrīt, viņam ir tiesības izbeigt Līgumu bez līgumsoda piemērošanas, iesniedzot Operatoram rakstisku uzteikumu pirms attiecīgie grozījumi stājas spēkā.

2.3. Abonentam Abonēšanas un Īres maksa ir jāmaksā avansā - līdz katra mēneša

20. (divdesmitajam) datumam par tekošo mēnesi, vai rēķinā norādītajā termiņā. Pakalpojuma pieslēgšanas mēnesī Abonēšanas maksa aprēķināma sākot ar Pakalpojuma sniegšanas sākuma datumu.

2.4. Pieprasītā Pakalpojuma sniegšana Abonentam ir iespējama tikai tad, ja to pieļauj Abonenta Iekārtas un Sadales tīkla tehniskie parametri.

2.5. Operatoram ir tiesības jebkurā brīdī nomainīt uzstādīto Iekārtu jebkura iemesla pēc, neraucējot Pakalpojuma sniegšanu, kā arī, izmainīt Īres maksas lielumu, informējot par to Abonentu ne vēlāk kā vienu mēnesi iepriekš.

2.6. Abonents ir atbildīgs par Iekārtas lietošanas un saglabāšanas noteikumu ievērošanu visā Līguma darbības laikā. Iekārtas nodošana trešajām personām vai cita to nesankcionēta izmantošana ir aizliegta, par to ir noteikta Latvijas Republikas normatīvajos aktos un Līgumā paredzētā atbildība. Abonents ir materiāli atbildīgs par jebkuriem Iekārtas bojājumiem, kas notika viņa vai trešo personu vainas dēļ (tajā skaitā pārslozdes rezultātā elektroīklā), kā arī par tās nozaudēšanu vai bojāeju (par ko Abonentam nekavējoties jāpaziņo Operatoram). Iekārtas bojāšanas gadījumā Abonents apņemas atlīdzināt Operatoram tās remonta izdevumus, bet Iekārtas nozaudēšanas vai bojāejas gadījumā - tās sākotnējo vērtību, kura norādīta Speciālajos noteikumos. Iekārtas sabojāšanas gadījumā citas Iekārtas uzstādīšana bojātās vietā notiek tikai pēc tam, kad Abonents atdod atpakaļ Operatoram bojāto Iekārtu, bet Iekārtas nozaudēšanas vai bojāejas gadījumā – pēc tam, kad Abonents ir samaksājis Operatoram tās sākotnējo vērtību.

2.7. Iekārta visā šā Līguma darbības laikā paliek Operatora īpašums, un tā ir trīs darba dienu laikā jāatdod atpakaļ Operatoram, Abonentam pabeidzot izmantot Pakalpojumu; pēc šā termiņa Iekārta tiek uzskatīta par nozaudētu.

### 3. Pušu saistības.

3.1. Operatora pienākumi:

3.1.1. lietot visus nepieciešamus līdzekļus, lai nodrošinātu nepārtrauktu un kvalitatīvu Pakalpojuma piegādi Abonentam līdz Pieslēguma punktam:

- televīzijas attēla laba (4 balles) kvalitāte - attēls ir skaidri redzams, bet satur īslaicīgus traucējumus un kropļojumus, kas neraucot attēla uztveramību;

- Internet-pakalpojuma: minimālais garantētais datu pārraides ātrums — 20% no Kopsavilkumā norādītā maksimālā ātruma; pakešu zuduma koeficients - < 0,2%; latentums — līdz 20 milisekundēm; pakalpojuma pieejamība — 95% (neņemot vērā plānoto profilaktisko remontu un Nepārvaramas varas apstākļus);

3.1.2. novērst Elektronisko sakaru tīklā rādūšos bojājumus trīs darba dienu laikā pēc Abonenta pieteikuma reģistrēšanas, izņemot Nepārvaramas varas apstākļu iestāšanās gadījumus;

3.1.3. bez Abonenta piekrišanas nepaziņot tā personīgus datus trešajām personām, izņemot gadījumus, kas tieši paredzēti Latvijas Republikas likumdošanā. Šis Operatora pienākums nav spēkā, ja Abonents nepilda savus pienākumus pēc Līguma un tādēļ Operatoram rodas zaudējumi.

3.2. Operatora tiesības:

3.2.1. veikt sava Elektronisko sakaru tīklā profilaktiskus darbus jebkurā laikā pēc saviem ieskatiem, kuru kopējais ilgums tomēr nevar pārsniegt 5 (piecus) procentus no Pakalpojumu sniegšanas kopējā laika Kalendārā mēneša laikā;

3.2.2. pārtraukt Līgumu un atslēgt Abonentu no sava Elektronisko sakaru tīkla bez iepriekšējas brīdināšanas un kaut kādas kompensācijas gadījumos, ja:

- Abonentam ir Abonēšanas un/vai Īres maksas parādi vairāk nekā par vienu Kalendāro mēnesi (iepriekšējā rēķina pilna vai daļējā nesamaksa) par jebkuru Pakalpojumu;

- Abonents ar savu rīcību rada Operatoram Elektronisko sakaru tīkla sistemātiskus darbības traucējumus vai materiālus zaudējumus;

- tiek konstatēta Abonenta tehniskā iekļaušanās Elektronisko sakaru tīklā vai Abonents nepilda Līguma.punktu 3.3.4., 3.3.6, 3.3.8, 3.3.9.;

- iestājušies Nepārvaramas varas apstākļi.

Otrreizēja Abonenta pieslēgšana Operatora Elektronisko sakaru tīklam divu nedēļu laikā pēc Pakalpojuma sniegšanas pārtraukšanas tiek veikta bez Pieslēgšanas cenas nomaksas, ja Abonents ir samaksājis visus parādus un Līgumā paredzēto līgumsodu vai nokavējuma procentus, kā arī otrreizējas pieslēgšanas maksu. Abonenta pieslēgšana pēc augšminētā divu nedēļu termiņa notecēšanas uzskatāma par jaunu pieslēgšanu;

3.2.3. pārtraukt atsevišķo Pakalpojumu sniegšanu, brīdinot par to Abonentu ne vēlāk kā vienu mēnesi iepriekš jebkurā Operatoram pieejamajā veidā;

3.2.4. veikt pasākumus, kas saistīti ar Elektronisko sakaru tīkla tehnisko attīstību un Pakalpojumu spektra paplašināšanu. Ja šai gadījumā ir nepieciešams attiecīgi uzlabot var apmainīt Abonenta gala ierīci, ar to saistītos izdevumus apmaksā Abonents;

3.2.5. no Līguma saistību nepildīšanas (nepienācīgas pildīšanas) izrietošo parādu esamības gadījumā nodot trešajām personām prasījuma tiesības pret Abonentu.

3.3. Abonenta pienākumi:

3.3.1. savlaicīgi maksāt Abonēšanas un Īres maksu saskaņā ar Līguma 2.3. punkta noteikumiem (neatkarīgi no tā, vai ir saņemts kārtējais rēķins), bet maksājuma nokavējuma gadījumā nomaksāt procentus 1 (viena) procenta apmērā no nokavētās summas par katru kavējuma dienu. Savlaicīgi darīt zināmu Operatoram katru rēķina nesāņemšanas faktu;

3.3.2. nodrošināt Sadales tīkla un gala ierīces atbilstību Latvijas Republikas standartiem un Operatora prasībām;

3.3.3. nekavējoties paziņot Operatoram par visiem Elektronisko sakaru tīkla bojājumiem;

3.3.4. nodrošināt Latvijas Republikas likumdošanā noteikto aizliegumu ievērošanu atsevišķo patērētāju kategoriju pieejai pie noteiktā satura audio-vizuālās informācijas;

3.3.5. pieslēdzot pie Elektronisko sakaru tīkla vairāk nekā vienu gala ierīci (televīzijas uztvērēju, ciparu TV dekoderu, datoru utml.), obligāti iepriekš jākonsultējas ar Operatora speciālistiem un stingri jāseko viņu rekomendācijām, kā arī jāsamaksā par šo pieslēgšanu pēc Operatora noteikta tarifa (ja tas ir paredzēts);

3.3.6. atļaut Operatora darbiniekiem, tehniskās nepieciešamības gadījumā, pieeju Sadales tīklam iepriekš saskaņotajā laikā;

3.3.7. neveikt pašam un neatļaut nevienai trešai personai, kas tā lai nebūtu, bez Operatora piekrišanas un tā pārstāvja piedalīšanās, veikt dažāda veida Elektronisko sakaru tīkla monitoringu (izmantojot savas vai citu personu tehniskās ierīces) un jebkuru mērījumu ņemšanu;

3.3.8. nenodot savas tiesības un pienākumus pēc Līguma trešajām personām;

3.3.9. neizmantojot Operatora sniedzamos Pakalpojumus saimnieciskās vai komercdarbības veikšanai, izņemot gadījumus, kas īpaši atrunāti Līgumā;

3.3.10. septiņu dienu laikā rakstiski informēt Operatoru par jebkurām izmaiņām Abonenta rekvizītos, kas norādīti Līgumā.

3.4. Parakstot Līgumu Abonents apliecina, ka tas, visā Līguma darbības laikā, piekrīt Operatora jebkura jauna elektronisko sakaru tīkla ierīkošanai vai esošā tīkla modernizācijai nekustamajā īpašumā (pēc Līguma norādītās mājas adreses) bez attiecīgā projekta papildu saskaņošanas ar Abonentu.

3.5. Ja Abonents Internet-pakalpojuma saņemšanai izmanto paroli, viņš ir personīgi atbildīgs par to, lai šī parole netiktu izpausta nesankcionētiem lietotājiem. Abonents ir atbildīgs par visām darbībām, kas veiktas, izmantojot viņa paroli.

3.6. Abonentam aizliegts:

3.6.1. izmantot saņemamo Pakalpojumu Publiskajai demonstrēšanai;

3.6.2. kopēt piegādājamās televīzijas programmas komerciālajiem mērķiem uz jebkāda veida informācijas nesējiem;

3.6.3. retranšlēt saņemto Pakalpojumu;

3.6.4. nesankcionēta pieslēgšana Operatora datora sistēmām un Elektronisko sakaru tīklam, kā arī ielaušana citu interneta lietotāju tīklos vai privātajās failu sistēmās;

3.6.5. traucējumu radīšana citiem interneta lietotājiem;

3.6.6. Internet-pakalpojuma izmantošana SPAM (adresāta nesankcionēto elektronisko sūtījumu) sūtīšanai.

3.7. Operators veic datplūsmas pārvaldību - interneta ātruma ierobežojumi, lai nodrošinātu izvēlēto pieslēguma tarifu - un sniedz Pakalpojumu ar garantētu kvalitāti.

3.8. Abonentam ir tiesības uz kompensācijas saņemšanu sekojošos gadījumos, kārtībā un apmērā:

3.8.1. ja Pakalpojums netiek nodrošināts Operatora plānota vai neplānota Pakalpojuma pārtraukuma gadījumā un pārtraukuma ilgums pārsniedz 24 stundas mēnesī, izņemot gadījumus, ja bojājumu Operators nevar novērst Abonenta apzinātas vai neapzinātas darbības dēļ. Šajā gadījumā Operators samazina Abonentam Abonēšanas maksu nākošajā mēnesī par to laika periodu iepriekšējā mēnesī, kurā Abonentam pakalpojums netika nodrošināts;

3.8.2. ja Operators vai Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija, veicot Pakalpojuma kvalitātes pārbaudi pēc Abonenta iesnieguma, konstatē neatbilstību Līgumā noteiktajām Pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām, Abonentam nosakāma par 50% samazināta Abonēšanas maksa nākošajā mēnesī par Pakalpojuma kvalitātes nenodrošināšanu atbilstoši Līgumā noteiktajām garantētajām Pakalpojuma kvalitātes parametru vērtībām par to laika periodu iepriekšējā mēnesī, kurā Abonentam netika nodrošināta Līgumā noteikta Pakalpojuma kvalitāte.

#### 4. Citi noteikumi.

4.1. Operators patur sev tiesības mainīt TV paketes sastāvu un/vai tajā ietilpstošo televīzijas programmu skaitu, informējot par to Abonentu ne vēlāk kā vienu mēnesi iepriekš kārtējā rēķinā vai pa elektronisko pastu. Ja Abonents šiem grozījumiem nepiekrīt, viņam ir tiesības izbeigt Līgumu bez līgumsoda piemērošanas, iesniedzot Operatoram rakstisku uzteikumu pirms attiecīgajiem grozījumiem stājas spēkā. Par cik Operators nav teleprogrammu radītājs, kuras viņš piegādā Abonentam, un uz kurām pēdējais ir pierakstījies, Operators nenes atbildību par to saturu, translācijas tīkla

izmaiņām vai translācijas pārtraukšanu, kas notiek pēc radošo telekompāniju iniciatīvas vai uz valsts pārvaldes institūcijas lēmuma pamata.

4.2. Operators nav atbildīgs par neparedzētiem elektroenerģijas atslēgumiem elektroapgādes tīklā, no kuriem tiek barots Elektronisko sakaru tīkls, par Abonenta Sadales tīkla un gala ierīces jebkuriem bojājumiem, kas radās, Abonentam neievērojot to ekspluatācijas noteikumus, kā arī par Pakalpojumu sniegšanas pārtraukumiem Nepārvaramas varas apstākļu, trešo personu krimināl- vai administratīvo pārkāpumu dēļ, vai Abonenta vai trešo personu patvaļīgas pieslēgšanas rezultātā Elektronisko sakaru tīklam, kā arī par bojājumiem Sadales tīklā, kas radušies sakarā ar to.

4.3. Abonents ir atbildīgs par Līgumā nofiksēto saistību pienācīgu pildīšanu, kā arī par tajā norādīto datu drošticamību. Tiek uzskatīts, ka persona, kas parakstījusi Līgumu, rīkojas savā vārdā un uz savu rēķinu.

4.4. Jebkuras Līguma izmaiņas un papildinājumi ir iespējami tikai ar nosacījumu, ka Abonents pienācīgi pilda Līgumā jau esošās saistības, tai skaitā, ja nav Abonēšanas un/vai Īres maksas parādu, un ir spēkā tikai tad, kad tie ir noformēti rakstiski un tos ir parakstījušas abas puses.

4.5. Parakstot šo Līgumu, Abonents apliecina, ka tas ir uzmanīgi izlasījis visus Līguma noteikumus un apspriedis tos ar Operatoru.

4.6. Visa informācija, ko satur Līgums, ir konfidenciāla un tā nav izpaužama pat pēc Līguma darbības izbeigšanas. Kopēt Līgumu un taisīt izrakstus no tā ir aizliegts, izņemot likumā noteiktos gadījumus (piem., ja tas ir nepieciešams strīda izšķiršanai, kas radās starp pusēm).

4.7. Visi strīdi, kas var rasties starp pusēm Līgumu parakstot vai tā izpildes laikā, tiek risināti pusēm savstarpēji vienojoties, bet ja tas nav iespējams, tad – Kurzemes rajona tiesā pēc Latvijas Republikas likumiem. Sūdzību/pretenziju, kas parakstīta pašrocīgi vai ar drošu elektronisko parakstu, Abonents nosūta (vai iesniedz personīgi) attiecīgi uz Operatora pasta adresi, kas norādīta Līguma pirmajā lappusē, vai uz elektronisko adresi ostkom@ostkom.lv.

#### 5. Līguma darbības laiks un tā izbeigšana.

5.1. Līgums stājas spēkā dienā, kad to parakstījušas abas puses, un ir spēkā līdz brīdim, kad tas tiek laužts (tiek pilnīgi izbeigta Pakalpojumu sniegšana/saņemšana) pēc jebkuras līgumslēdzējās puses iniciatīvas saskaņā ar Līguma noteikumiem.

5.2. Lai izbeigtu Līguma darbību, Abonentam ir pilnīgi jānodzēš visi savi parādi Operatoram (arī jāsamaksā līgumsods un/vai nokavējuma procenti, ja tie ir uzkrājušies, tajā skaitā līgumsods (kompensācija) par Līguma pirmstermiņa izbeigšanu) un jānosūta tam attiecīgs rakstisks iesniegums. Līgums tiek uzskatīts par izbeigtu tāda tekošā Kalendāra mēneša pēdējā dienā, kurā ir saņemts Abonenta iesniegums un samaksāti parādi, bet ja uzteikums iesniegts tajā pašā mēnesī, kurā Līgums ir noslēgts, tad tas tiek uzskatīts par izbeigtu tāda Kalendārā mēneša pēdējā dienā, kas seko uzteikuma iesniegšanas mēnesim, izņemot gadījumu, kad Abonents izmanto atteikuma tiesības no Līguma, kas noslēgts ārpus pastāvīgās Operatora komercdarbības vietas, - šai gadījumā Līgums tiek uzskatīts par izbeigtu dienu, kad Abonents izpildījis savu Līguma 5.4. punkta paredzēto Iekārtas atdošanas pienākumu.

5.3. Gadījumā, ja Līguma darbība tiek izbeigta pirms tajā norādītā darbības termiņa notecēšanas Abonenta vainas (iniciatīvas) dēļ, viņam divu nedēļu laikā pēc iesnieguma (uzteikuma) iesniegšanas dienas par Līguma izbeigšanu vai attiecīga Operatora paziņojuma nosūtīšanas uz Līgumā norādīto Abonenta adresi ir jāsamaksā Operatoram Speciālajos noteikumos norādītais līgumsods (kompensācija) par Līguma pirmstermiņa izbeigšanu.

5.4. Līguma darbības termiņam izbeidzoties vai to pirmstermiņa laušanas gadījumā, Abonentam ir pienākums atdot Iekārtu atpakaļ Operatoram trīs darba dienu laikā lietošanas kārtībā un ar neizmainīto ārējo izskatu, kārtīgā tehniskajā stāvoklī, bez mehāniskiem bojājumiem, kā arī tajā pašā komplektācijā, kurā Iekārta tika nodota viņam Pakalpojumu pieslēdzot. Iekārtas šajā punktā minētā atgriešanas termiņa un/vai noteikumu neievērošanas gadījumā, Abonentam ir jāsamaksā Operatoram Iekārtas sākotnējā vērtība, un tā pāriet Abonenta īpašumā.