

AS „Balticom” ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU LIETOŠANAS NOTEIKUMI

1.1. Šie elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumi (turpmāk tekstā – noteikumi) nosaka AS „Balticom” publiskā elektronisko sakaru tīkla pakalpojumu (turpmāk tekstā – elektronisko sakaru pakalpojumu) sniegšanas un lietošanas kārtību un ir jāievēro visiem AS „Balticom” elektronisko sakaru pakalpojumu lietotājiem un abonentiem.

1.2. Šo noteikumu izpratnē lietoti termini:

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

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

1.2.3. tīkls – AS „Balticom” publiskais elektronisko sakaru tīkls;

1.2.4. pieslēguma punkts – elektronisko sakaru tīkla pabeigšanas punkts, kurā lietotājam tiek nodrošināta piekļuve publiskajam elektronisko sakaru tīklam.

1.2.5. abonenta kabelis – Tīkla sastāvdaļa, kas savieno Tīklu (pieslēguma punktu) ar abonenta galiekārtu, un abonents apmaksājis tās ierīkošanu un tās atrodas abonentā ēkā, dzīvoklī vai telpās.

1.3. AS „Balticom” sniedz elektronisko sakaru pakalpojumus juridiskām un fiziskām personām, pamatojoties uz noslēgto līgumu par elektronisko sakaru pakalpojumiem (turpmāk tekstā – Līgums). Līguma spēkā stāšanās dienā juridiska vai fiziska persona kļūst par AS „Balticom” abonentu un ir atbildīga par šo noteikumu ievērošanu.

1.4. AS „Balticom” publiskais elektronisko sakaru Tīkls ir AS „Balticom” īpašums.

1.4.1. AS „Balticom” nosaka publiskā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu. Interneta, Televīzijas un fiksētas Telefonijas pakalpojumiem šis punkts ir nofiksēts komunikāciju sadales skapī, kurš atrodas blakus ievadam Abonenta dzīvoklī vai mājā.

1.5. Juridiska vai fiziska persona, kurai normatīvajos aktos noteiktā kārtībā atzītas īpašuma vai lietojuma tiesības uz ēku, dzīvokli vai telpu, līdz ar šo tiesību atzīšanu neiegūst īpašuma tiesības uz ēkā, dzīvoklī vai telpā ierīkotajām abonenta kabeļiem un nekļūst par abonentu, ja par to nav noslēgts Līgums ar AS „Balticom”.

1.6. Abonents ir atbildīgs par visu elektronisko sakaru pakalpojumu samaksu, kas saņemti, izmantojot viņa abonēto kabeli vai pieslēgumu, neatkarīgi no tā, vai pakalpojumus pieprasījis un saņēmis pats abonents vai trešā persona, kurai ir bijusi pieeja abonenta pieslēgumam vai tai pieslēgtajai elektronisko sakaru galiekārtai.

1.7. Elektronisko sakaru galiekārtas abonents iegādājas, uztur un remontē par saviem līdzekļiem, ja Līgumā nav noteikts citādi.

1.8. AS „Balticom” 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

2.1. Fiziska vai juridiska persona AS „Balticom” darbiniekam vai AS „Balticom” pilnvarotam pārstāvim piesaka jebkura elektronisko sakaru pakalpojuma saņemšanu vai pārveidošanu rakstveidā, vai arī piezvanot pa tālruni.

2.2. Lēmumu par pieteiktā pakalpojuma sniegšanu vai abonenta pieslēguma ierīkošanas termiņu pieņem AS „Balticom”.

2.3. AS „Balticom” ne vēlāk kā 15 (piecpadsmiņ) darba dienu laikā no pieteikuma saņemšanas dienas pieņem lēmumu, atteikuma gadījumā rakstveidā par to paziņo rakstiskā pieteikuma iesniedzējam.

3. Abonenta pieslēguma ierīkošana

3.1. Abonenta pieslēguma punktu ierīko, ja to pieļauj AS „Balticom” finansiālās vai elektronisko sakaru tīkla infrastruktūras tehniskās iespējas un vietā, kas atbilst elektronisko sakaru tīkla ierīkošanas un būvniecības noteikumu tehniskajām normām. Ierīkojot abonenta pieslēgumu, AS „Balticom” pievieno pieslēguma punktu Tīklam, ievieš un pieslēdz abonenta galiekārtai abonenta kabeli, piešķir abonentam tiesības izmantot elektronisko sakaru pakalpojumus, kā arī piešķir numuru ierīkotajam abonenta pieslēgumam.

3.2. Abonents nodrošina AS „Balticom” pieeju savai ēkai, dzīvoklim, telpām, kā arī savu iespēju robežās nodrošina AS „Balticom” pieeju ēkas koplietošanas telpām. Nepieciešamības gadījumā abonents veic projektu un tehniskas dokumentācijas saskaņošanu LR normatīvajos aktos paredzētajā kārtībā.

3.3. AS „Balticom” abonenta pieslēguma ierīkošanas darbus izpilda ne vēlāk kā 3 (trīs) darba dienu laikā pēc abonenta pieteikuma apstiprināšanas, izņemot gadījumus, kad puses ir vienojušās citādi.

4. Abonenta pieslēguma un elektronisko sakaru pakalpojumu pārreģistrēšana un pārvietošana

4.1. AS „Balticom” abonenta pieslēgumu un elektronisko sakaru pakalpojumus pārreģistrē pēc lietotāja un/vai abonenta pieteikuma:

4.1.1. fiziskām personām:

4.1.1.1. ja mainās ziņas par abonentu, kas reģistrētas AS „Balticom” abonentu datu bāzē (abonenta vārds, uzvārds u.c.);

4.1.1.2. abonenta nāves gadījumā personai, kura ir deklarējusi dzīvesvietu abonenta pieslēguma punkta adresē;

4.1.1.3. personai, kas deklarējusi dzīvesvietu abonenta pieslēguma punkta adresē;

4.1.2. juridiskām personām:

4.1.2.1. saņemot jaunā un iepriekšējā abonenta rakstveida pieteikumus;

4.1.2.2. mainoties ziņām par abonentu, kas reģistrētas AS „Balticom” abonentu datu bāzē (reģistrācijas dati u.c.);

4.1.2.3. ja jaunais abonents ir iepriekšējā abonenta tiesību un saistību pārņēmējs.

4.2. Abonenta pieslēgumu un elektronisko sakaru pakalpojumus pārreģistrē tikai tad, ja ir nokārtoti maksājumi par AS „Balticom” sniegtajiem pakalpojumiem.

5. Abonenta līnijas atslēgšana uz laiku

5.1. Pēc abonenta rakstveida pieteikuma AS „Balticom” atslēdz abonenta pieslēgumu uz laiku, saskaņā ar Līguma nosacījumiem.

5.2. AS „Balticom” var atslēgt abonentu kabeli 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. citos Līgumā paredzētos gadījumos.

5.3. Šo noteikumu 5.2. punktā paredzētajos gadījumos netiek aprēķināta abonēšanas maksa par laiku, kad abonenta pieslēgums bija atslēgts, kā arī maksa par abonenta pieslēguma atslēgšanu un pieslēgšanu.

5.4. Iespēju robežās AS „Balticom” informē abonentus par abonenta atslēgšanu publiskā elektronisko sakaru tīkla avāriju, bojājumu vai citu iemeslu dēļ.

6. Abonenta un lietotāja saistības un atbildība

6.1. Abonents ir tiesīgs izmantot pakalpojumu jebkuriem mērķiem, kas nav aizliegti ar Latvijā spēkā esošiem normatīviem aktiem, kā arī ar šiem pakalpojuma lietošanas noteikumiem.

6.2. Abonentam ir pienākums aizsargāt savu datoru no vīrusiem ar piemērotu un savlaicīgi atjauninātu programmatūru.

6.3. Abonents nedrīkst saistības, kas izriet no Līguma, pilnīgi vai daļēji nodot citām personām.

6.4. Abonentam un lietotājam ir aizliegts:

6.4.1. izmantot Tīklu citu abonenta traucēšanai vai darbībām, kas būtiski traucē Tīkla darbību un elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanu citiem abonentiem vai ir pretrunā ar LR normatīvajiem aktiem;

6.4.2. patvaļīgi ierīkot pieslēgumu Tīklam;

6.4.3. izmantot AS „Balticom” Tīklu tādu elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanai vai saņemšanai, par ko nav noslēgts līgums starp abonentu un AS „Balticom”;

6.4.4. mainīt AS „Balticom” noteikto maršrutēšanu Tīklā;

6.4.5. apzināti radīt neefektīvu tīkla noslodzi;

6.4.6. traucēt pakešu maršrutizāciju;

6.4.7. pārķert datus, kas ir paredzēti trešajām personām;

6.4.8. sūtīt nepieprasītus komercziņojumus (vēstules) izmantojot Tīklu;

6.4.9. pieslēgt pie Tīkla aprīkojumu, kurš nav tehniskā kārtībā, kā arī tādu, kuras ir paredzētas traucējumu radīšanai;

6.4.10. citā veidā radīt traucējumus Tīklā.

6.5. Abonentam un lietotājam ir pienākums:

6.5.1. ievērot šos noteikumus;

6.5.2. samaksāt par saņemtajiem pakalpojumiem;

6.5.3. saglabāt AS „Balticom” īpašumā esošās iekārtas, kas ierīkotas vai uzstādītas abonenta telpās vai īpašumā, un nodrošināt šīm iekārtām piemērotus apstākļus;

6.5.4. aizsargāt un saudzīgi lietot AS „Balticom” ierīkoto pieslēgumu, elektronisko sakaru tīklu un sadales iekārtas, kas atrodas abonenta īpašumā vai valdījuma robežās;

6.5.5. Gadījumā, ja pēc elektronisko sakaru pakalpojuma līguma izbeigšanas, Abonentam jebkādu iemeslu dēļ ir palicis AS Balticom radio aprīkojums, kuru konfigurācijas paredz frekvenču izmantošanu, Abonents patstāvīgi atbild par šī aprīkojuma konfigurēšanu un pareizo frekvenču izmantošanu.

6.5.6. atļaut AS „Balticom” darbiniekiem vai tā pilnvarotām personām, uzrādot dienesta apliecību ar fotogrāfiju un darba uzdevumu, veikt savā īpašumā ierīkošanas darbus, pārbaudīt galiekārtas, līnijas, kabeļus un pakalpojumu kvalitāti, ierīkot abonenta pieslēgumu vai uzstādīt citu elektronisko sakaru aparatūru, kā arī to noņemt;

6.5.7. atļaut AS „Balticom” darbiniekiem vai tā pilnvarotām personām piekļūt elektronisko sakaru aparatūrai, kas atrodas abonenta īpašumā, pusēm pieņemamā laikā.

6.6. Telefonijas pakalpojuma lietošanas nosacījumi:

6.6.1. Pakalpojums tiek nodrošināts Operatora Abonentiem to godīgai izmantošanai saskaņā ar elektronisko sakaru pakalpojumu lietošanas noteikumiem un saskaņā ar šiem noteikumiem.

6.6.2. Lai nodrošinātu pakalpojuma attiecīgo kvalitāti, Operatoram ir tiesībās vienpusēji regulēt pakalpojuma lietošanas nosacījumus.

6.6.3. Pakalpojums tiek nodrošināts Latvijas Republikas iedzīvotājiem zvanu veikšanai Latvijā, kā arī ārpus tās Abonenta personīgajiem nolūkiem.

- 6.6.4. Pakalpojums ļauj Abonentiem veikt zvanus uz virzieniem par attiecīgu cenu, kas norādīti attiecīgā pakalpojuma tarifu plānā.
 - 6.6.5. Lai tiku novērsta šī Pakalpojuma ļaunprātīga izmantošana, zvani tiek regulēti un var tikt ierobežoti.
 - 6.6.6. Visi ilgstoši zvani, tiks automātiski apturēti, un lai turpinātu sarunu, Abonentam būs jāveic jauns izsaukums.
 - 6.6.7. Pakalpojums ir paredzēts tikai Abonenta personīgai lietošanai.
 - 6.6.8. Zemāk ir minēts daļējs Pakalpojuma nelikumīgas izmantošanas saraksts:
 - 6.6.8.1. Abonents nodarbojas ar tarifu plānā iekļauto zvanu pēcpārdošanu un/vai tālākpārdošanu;
 - 6.6.8.2. Abonents izmanto Pakalpojumu tele mārketinga vai zvanu centra pakalpojumiem;
 - 6.6.8.3. Abonents izmanto pakalpojumu lielapjoma apzvanām
 - 6.6.8.4. Abonents pats vai ar programmnodrošinājuma palīdzību ģenerē zvanus, izsaukumus, signalizāciju peļņu gūšanai savā labā un/vai citu personu labā.
 - 6.6.8.5. Abonents veic neparastus zvanus un signalizāciju, kas neatbilst normālai individuālai lietošanai, piemēram, regulāri šie zvani vai zvani uz vairākiem numuriem īsā laika periodā.
 - 6.6.8.6. Citas aizdomīgas darbības, kas varbūt klasificējas, ka aizliedzošas darbības no Abonenta puses vērojamas pret Pakalpojuma godīgas izmantošanas.
 - 6.6.7. Gadījumā, ja Abonenta, ir šaubas par plānotas darbības godīgumu un šo nosacījumu ievērošanu, Abonentam ir tiesībās vērsties pie Operatora lietas noskaidrošanai.
 - 6.6.8. Operators, konstatējot citas nelikumīgas, aizliegtas vai aizdomīgas darbības no Abonenta puses, patur tiesības pieņemt lēmumu par citiem nelikumīgas Pakalpojuma izmantošanas gadījumiem.
- 6.7. Ja tiek konstatēti Pakalpojuma izmantošanas noteikumu pārkāpumi, Operators ir tiesīgs pēc saviem ieskatiem nekavējoties izbeigt Līgumiskās attiecības ar Abonentu. Pirms Līgumisko attiecību izbeigšanas, ir pienākums brīdināt Abonentu par ļaunprātīgu Pakalpojuma izmantošanu. Par telefonijas lietošanas nosacījumiem, kuri nav atrunāti šī dokumentā 6.6. sadaļā ir jāvadās pēc citiem šī dokumenta iekļautiem nosacījumiem un/vai pēc spēkā esošā elektroniska sakaru pakalpojuma līgumā.
- 6.8. Par visiem pārējiem nosacījumiem, kuri nav atrunāti šajā elektronisko sakaru pakalpojuma līguma pielikumā ir jāvadās pēc spēkā esošā elektroniska sakaru pakalpojuma līgumā.

6.9. Šajā nodaļā paredzēto noteikumu neievērošanas gadījumā abonents atlīdzina AS „Balticom” nodarītos zaudējumus.

7. AS „Balticom” saistības, atbildība un tiesības

7.1. AS „Balticom” ir pienākums:

7.1.1. nodrošināt nepārtrauktus un kvalitatīvus elektronisko sakaru pakalpojumus;

7.1.2. nodrošināt iespēju bez maksas pieteikt bojājumu;

7.1.3. pēc bojājuma pieteikuma novērst to Tīkla robežās līdz pieslēguma punktam 3 (trīs) darba dienu laikā, neskaitot bojājuma pieteikšanas dienu, saskaņā ar šo noteikumu nosacījumiem, ja Līguma nav noteikts cits termiņš;

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

7.2. AS „Balticom” nav atbildīgs par saistību neizpildi, ja Tīkla darbību un tā kvalitāti ir ietekmējusi vai bojājumu ir izraisījusi nepārvarama vara – streiki, sabiedriskās kārtības

traucējumi, karadarbība, ugunsgrēks, zibens, plūdi, kā arī citi nepārvarami apstākļi, kas ir ārpus AS „Balticom” kontroles.

7.3. AS „Balticom” ir tiesības:

7.3.1. atslēgt abonentu, ja abonents traucē elektronisko sakaru aparatūras ierīkošanas darbus, par to rakstveidā iepriekš paziņojot abonentam;

7.3.2. konstatējot patvaļīgu pieslēgumu AS „Balticom” Tīklam, atslēgt šo pieslēgumu;

7.3.3. konstatējot bojātas galiekārtas vai patvaļīgu abonenta kabeļa pieslēgumu, atslēgt bojāto iekārtu vai patvaļīgi ierīkoto kabeli;

7.3.4. konstatējot šo noteikumu 7.3.2 punktu vai 7.3.3. punktu noteikumu pārkāpumu, pārtraukt sniegt abonentam elektronisko sakaru pakalpojumus bez iepriekšēja brīdinājuma;

7.3.5. aprēķināt maksu par bojājuma novēršanu Tīklā, galiekārtas remontu, un abonentam ir pienākums par to samaksāt, ja AS „Balticom” konstatē, ka traucējumi vai bojājumi Tīklā radušies bojātas galiekārtas dēļ vai bojājumu izraisījis abonents.

7.3.6. piedzīt parādu normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā vai nodot parāda piedziņas tiesības trešajai personai.

8. Elektronisko sakaru pakalpojumu samaksas kārtība

8.1. Par AS „Balticom” sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem abonents un lietotājs maksā pēc spēkā esošiem tarifiem un līguma tarifiem. Tarifu plānus un tarifu atlaides nosaka AS „Balticom”.

8.2. AS „Balticom” aprēķina maksu par sniegtajiem elektronisko sakaru pakalpojumiem un nosūta abonentam rēķinu vismaz 10 (desmit) dienas pirms samaksas termiņa.

8.3. Rēķins par elektronisko sakaru pakalpojumiem samaksājams AS „Balticom” norādītajā termiņā.

8.4. Par katru rēķinā norādītā termiņa samaksas kavējuma dienu AS „Balticom” ir tiesības aprēķināt līgumsodu. Līgumsoda summa tiek iekļauta nākamajos rēķinos. Ja AS „Balticom” ir izsūtījis rēķinu, bet abonents to nav saņēmis, tas neatbrīvo abonentu no pienākuma savlaicīgi samaksāt rēķinu.

8.5. Maksu par pakalpojumiem aprēķina, sākot ar pakalpojuma ierīkošanas dienu, ja Līgumā nav noteikts citādi.

8.6. Ja abonents atsakās no elektronisko sakaru pakalpojuma pēc Līguma parakstīšanas, bet pirms šī pakalpojuma saņemšanas, AS „Balticom” ir tiesības aprēķināt maksu, kas sedz izmaksas, kas radušās, sākot izpildīt abonenta pieteikumu.

9. Pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana un Līguma izbeigšana

9.1. Lai izbeigtu noslēgto Līgumu, abonentam vismaz 5 (piecas) darba dienas iepriekš par to rakstveidā jāpaziņo AS „Balticom”, ja Līgumā nav noteikts cits termiņš.

9.2. AS „Balticom” izbeidz Līguma darbību, ja pārtraukti (atteikti) visi abonentam sniedzamie elektronisko sakaru pakalpojumi.

9.3. AS „Balticom” 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 maksātspējas procesa, bankrota procedūras vai likvidācijas procesa sākšanu.

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

9.5. AS „Balticom” ir tiesības pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu, iepriekš brīdinot abonentu, ja ar AS „Balticom” nav noslēgts rakstveida Līgums par elektronisko sakaru pakalpojumiem.

9.6. AS „Balticom” ir tiesības pārtraukt pakalpojumu sniegšanu un izbeigt Līgumu šādos gadījumos:

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

9.6.2. ja AS „Balticom” nevar turpināt sniegt elektronisko sakaru pakalpojumus saskaņā ar tiesību aktu prasībām. Šādos gadījumos AS „Balticom” nosūta abonentam rakstveida paziņojumu.

9.7. Elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanas pārtraukšanas gadījumā, kas saistīts ar abonenta parādu, AS „Balticom” 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 AS „Balticom” nesaņem šajā punktā minētos maksājumus, tam ir tiesības izbeigt Līgumu, par ko abonents tiek informēts rakstveidā.

9.8. AS „Balticom” ir tiesības parāda samaksas gaidīšanas laikā daļēji pārtraukt elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu. Līguma izbeigšanas gadījumā elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana tiek pilnībā pārtraukta.

9.9. Par laika posmu periodu, kad elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšana pārtraukta abonenta parāda dēļ AS „Balticom” aprēķina:

9.9.1. abonēšanas maksu par laiku, kad elektronisko sakaru pakalpojumi bija pārtraukti, saglabājot abonenta pieslēguma numuru;

9.9.2. maksu par elektronisko sakaru pakalpojumu pārtraukšanu un atjaunošanu.

9.10. AS „Balticom” elektronisko sakaru pakalpojumu sniegšanu atjauno 5 (piecu) darba dienu laikā pēc maksājuma apliecinājuma dokumenta saņemšanas par visu paredzēto maksājumu veikšanu, ja AS „Balticom” nav izmantojis tiesības izbeigt Līgumu ar abonentu.

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

10. Strīdu atrisināšanas un pretenziju iesniegšanas kārtība

10.1. AS „Balticom” izskata abonentu pretenzijas, kas saistītas ar tā sniegtajiem pakalpojumiem, un sniedz atbildi 30 (trīsdesmit) dienu laikā no pretenzijas saņemšanas dienas, ja Līgumā nav noteikts cits termiņš.

10.2. Pretenziju par rēķina pareizību abonentam ir tiesības iesniegt 3 (trīs) mēnešu laikā pēc rēķina izrakstīšanas.

10.3. Gadījumā, ja puses nevar atrisināt radušos strīdu sarakstes vai sarunu veidā, tad tas tiek risināts LR normatīvajos aktos noteiktajā kārtībā.

11. Informācijas sniegšana

11.1. AS „Balticom” nodrošina informāciju par elektronisko sakaru pakalpojumiem un to tarifiem.

11.2. AS „Balticom” nesniedz informāciju par abonentu - fiziskas personas datiem (abonenta vārds, uzvārds, adrese) pēc abonenta līnijas numura, izņemot LR normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.

11.3. AS „Balticom” rīcībā esošā informācija par abonenta saņemtajiem pakalpojumiem ir konfidenciāla. To sniedz tikai abonentam vai LR normatīvajos aktos noteiktajos gadījumos.

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

11.4.1. ja AS „Balticom” ir nosūtījis to uz abonenta pakalpojumu saņemšanas, abonenta dzīves vietas deklarēšanas vai reģistrācijas (juridiskas personas) adresi;

11.4.2. abonents nosūtījis vēstuli uz AS „Balticom” juridisko vai Līgumā norādīto pasta adresi.

11.5. Vēstules nosūtīšanu apliecinošs dokuments tiek uzskatīts par paziņojuma piegādes apliecinājumu. AS „Balticom” neuzņemas risku par pasta sūtījumu piegādi.

11.6. Līdz ar šo noteikumu spēkā stāšanos visi AS „Balticom” iepriekš noslēgtie Līgumi paliek spēkā. Noteikumi attiecināmi arī uz tiem Līgumiem, kas noslēgti pirms šo noteikumu stāšanās spēkā.