

ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMA LIETOŠANAS NOTEIKUMI (Mobilais internets)

1. Noteikumos lietotie termini

- 1.1. Elektrum – akciju sabiedrība "Latvenergo", reģ.Nr. 40003032949, juridiskā adrese: Pulkveža Brieža 12, Rīga, LV-1230.
- 1.2. Klients – fiziska vai juridiska persona, kas ir noslēgusi līgumu par Elektrum elektronisko sakaru pakalpojumu un iekārtas nomu vai līgumu par Elektrum elektronisko sakaru pakalpojumu (bez iekārtas nomas).
- 1.3. Līgums – starp Elektrum un Klientu noslēgts līgums par Elektrum elektronisko sakaru pakalpojumu un iekārtas nomu vai līgumu par Elektrum elektronisko sakaru pakalpojumu (bez iekārtas nomas).
- 1.4. Pakalpojums – Līgumā norādītais mobilā interneta piekļuves pakalpojums mobilajā tīklā.
- 1.5. Iekārta (turpmāk – iekārta) – iekārta, kas nodrošina Pakalpojuma sniegšanu.
- 1.6. SIM karte – elektroniska ierīce, kura uzglabā Pakalpojuma parametrus un datus, un nodrošina iekārtas autorizāciju elektronisko sakaru tīklā.
- 1.7. Operators – Līgumā norādītais elektronisko sakaru tīkla operators.
- 1.8. Elektronisko sakaru tīkls – Operatora mobilais elektronisko sakaru tīkls.
- 1.9. Pakomāts – pasta pakalpojumu saņemšanas iekārta.
- 1.10. Noteikumi – šie noteikumi, kas nosaka Pakalpojuma sniegšanas un lietošanas kārtību, kā arī iekārtas lietošanas kārtību un nosacījumus.

2. Vispārīgie noteikumi

- 2.1. Šie noteikumi nosaka tiesiskās attiecības, tajā skaitā pienākumus un atbildību, starp Elektrum un Klientu. Papildus šiem noteikumiem Elektrum un Klienta tiesiskās attiecības nosaka Līgums, tā pielikumi un spēkā esošie normatīvie akti.
- 2.2. Noteikumi attiecas uz visiem Klientiem.
- 2.3. Klients, noslēdzot Līgumu, pilnībā piekrīt Noteikumiem un atzīst tos par sev saistošiem.
- 2.4. Pakalpojums tiek nodrošināts nepārtraukti, izņemot gadījumus, kad tiek veikti plānotie Elektronisko sakaru tīkla uzturēšanas darbi vai avārijas seku novēršanas darbi, par kuriem Klients tiek informēts iespējami savlaicīgi.

3. Pakalpojuma apraksts

- 3.1. Pakalpojums nodrošina Klientam iespēju saņemt un pārraidīt informāciju Elektronisko sakaru tīklā un lietot interneta resursus.
- 3.2. Elektrum nodrošina Pakalpojuma darbību atbilstoši tehniskajām iespējām un šādiem Pakalpojuma kvalitātes parametriem:

Interneta ātrums	Mobilais internets bezlīmita	Mobilais internets 400 Mbit/s	Mobilais internets 150 Mbit/s
Maksimālais (reklamētais) interneta lejupielādes ātrums:	4G: līdz 400 Mbit/s 5G: līdz 1 Gbit/s	4G: līdz 400 Mbit/s 5G: līdz 400 Mbit/s	4G: līdz 150 Mbit/s 5G: līdz 150 Mbit/s
Maksimālais (reklamētais) interneta augšupielādes ātrums:	4G: līdz 50 Mbit/s 5G: līdz 100 Mbit/s	4G: līdz 50 Mbit/s 5G: līdz 100 Mbit/s	4G: līdz 50 Mbit/s 5G: līdz 100 Mbit/s
Minimālais garantētais interneta lejupielādes/augšupielādes ātrums:	4G: 256 Kbit/s 5G: 512 Kbit/s	4G: 256 Kbit/s 5G: 512 Kbit/s	4G: 256 Kbit/s 5G: 512 Kbit/s

Bojājumu novēršanas laiks stundās:	24
Pakešu zuduma koeficients procentos:	5
Latentums milisekundēs:	100
Trīce milisekundēs:	50

- 3.3. Pakalpojums tiek nodrošināts nepārtraukti un atbilstošā kvalitātē, ja vien to neliedz no Elektrum un/vai Operatora neatkarīgi apstākļi.
- 3.4. Pakalpojuma saņemšanu, lietošanu vai kvalitāti var ietekmēt ne tikai signāla stiprums, Elektronisko sakaru tīkla pārklājums, Operatora bāzes staciju tehniskie parametri, attālums no Operatora bāzes stacijas, bet arī dažādi, no Operatora un Elektrum neatkarīgi faktori. Pakalpojumu kvalitāti negatīvi var ietekmēt kādas īpatnības to saņemšanas lokācijā, piemēram, blīva daudzstāvu ēku apbūve, kalnains vai gravām bagāts reljefs, izteikti plašu ūdenskrātuvju vai bieza lapu koku meža tuvums, netālu esošas industriālās elektroiekārtas un radioiekārtas. Tādi laika apstākļi kā sniegs, lietus, paaugstināts gaisa mitrums, spēcīgas vēja brāzmas, izteikti paaugstināta vai pazemināta gaisa temperatūra var samazināt Pakalpojuma kvalitāti. Nozīme ir arī ēkas specifikai, kad Pakalpojums tiek izmantots iekštelpās. Pakalpojuma kvalitāti ietekmē ēkas sienu biezums, stāvu skaits, celtniecībā izmantotie materiāli un citi faktori. Izteikti negatīvs iespaids uz interneta piekļuves pakalpojuma datu pārraides ātrumu novērojams telpās zem zemes līmeņa un pagrabstāvos. Iespējams, ka Pakalpojuma izmantošanu var ietekmēt Klienta lietotā rūtera tehniskie ierobežojumi, funkcionālās īpašības, nolietojuma stāvoklis vai kādi tehniski bojājumi.
- 3.5. Maksimālais (reklamētais) interneta ātrums lejupielādei un augšupielādei, kā arī minimālais garantētais interneta lejupielādes un augšupielādes ātrums ārpus Līgumā norādītās Pakalpojuma saņemšanas adreses ir atkarīgs no pieslēguma un Elektronisko sakaru tīkla slodzes konkrētajā vietā un laikā.

4. Iekārtas lietošanas noteikumi

- 4.1. Klients Pakalpojuma saņemšanai var izmantot Elektrum nodrošinātu iekārtu vai savu iekārtu, kas atbilst šajos Noteikumos noteiktajām prasībām.
- 4.2. Elektrum iekārtas noteikumi:
 - 4.2.1. Klientam ir Elektrum iekārtas lietojuma tiesības.
 - 4.2.2. Elektrum iekārtā ir integrēts tīkla kvalitātes uzraudzības rīks (turpmāk – Rīks). Šis Rīks palīdz nodrošināt savienojuma stabilitāti, drošību un novērst sakaru traucējumus. Ar Rīka palīdzību Elektrum var veikt interneta piekļuves pakalpojuma sniegšanas kvalitātes nodrošināšanai nepieciešamās darbības: veikt diagnostikas testus, datu pārraides latentuma testus, identificēt tīkla mēroga savienojuma problēmas un atrisināt tās, pirms tās ir ietekmējušas iekārtas savienojumu ar tīklu, un veikt citas darbības, kas nepieciešamas savienojuma stabilitātes, drošības un kvalitātes nodrošināšanai. Kamēr Rīks darbojas, iekārta, lai uzlabotu interneta piekļuves pakalpojuma kvalitāti un Elektronisko sakaru tīklu, apstrādās šādus datus: iekārtas statuss (izslēgts/ieslēgts); cik un kāda veida ierīces ir pieslēgtas iekārtai, to savienojuma metode, signāli un stāvokļi; ierīces multivides piekļuves kontroles (MAC) adrese, statiskā adrese; pieejamie bezvadu interneta (Wi-Fi) kanāli un konfigurācijas, pieslēgtā Wi-Fi signāla stiprums un izmantotā frekvence (2,4 vai 5 GHz); interneta piekļuves punkta (APN) nosaukuma izmaiņas; LAN portu darbības stāvoklis; datu pārraides ātrums; programmatūras versija; dublējumu un atjauninājumu konfigurācijas; interneta darbības pārbaudes testi; dinamiskās konfigurācija protokola (DHCP) konfigurācija.
 - 4.2.3. Ja Klients vēlas deaktivizēt Rīku, tad Klients par to paziņo Elektrum, rakstot uz e-pastu: klientu.serviss@elektrum.lv vai zvanot pa tālruni 8400.
 - 4.2.4. Gadījumā, ja Elektrum iekārtai tiek konstatēts defekts, kas nav radies Klienta vai trešo personu vainas vai neatbilstošas lietošanas rezultātā, Elektrum nodrošina attiecīgās iekārtas nomaiņu, šādā kārtībā:
 - 4.2.4.1. jaunā Elektrum iekārta tiek nosūtīta uz Klienta norādīto Omniva pakomātu Latvijas Republikas teritorijā;
 - 4.2.4.2. jaunā Elektrum iekārta uzskatāma par nodotu Klientam un risks par tās nejaušu bojāeju vai nozaudēšanu pāriet uz Klientu brīdī, kad Klients ir izņēmis jauno Elektrum iekārtu no pakomāta, izmantojot no Elektrum saņemtajā paziņojumā (īszīņas un/vai e-pasta veidā) norādīto pakomāta nodalījuma atvēršanas kodu;
 - 4.2.4.3. Klientam ir pienākums nodot bojāto Elektrum iekārtu, ievietojot to pakomātā, 14 (četrpadsmit) dienu laikā no Elektrum saņemtā paziņojuma (īszīņas un/vai e-pasta veidā) ar norādīto pakomāta nodalījuma atvēršanas kodu;
 - 4.2.4.4. Klients ir atbildīgs par to, lai pakomātā tiktu ievietota attiecīgā bojātā Elektrum iekārta. Bojātā Elektrum iekārta tiek uzskatīta par nodotu ar brīdi, kad Klients to noteiktajā termiņā ir ievietojis pakomātā. Ja bojātā Elektrum iekārta noteiktajā termiņā nav ievietota pakomātā, tiek uzskatīts, ka tā nav nodota Elektrum, un Klientam ir pienākums samaksāt šīs iekārtas atlikušo vērtību saskaņā ar Elektrum izrakstīto rēķinu.

- 4.2.5. Ja Elektrum iekārtai tiek konstatēts defekts, kas radies Klienta vai trešās personas tīšas vai nolaidīgas rīcības rezultātā, vai iekārtas neatbilstošas lietošanas rezultātā, Elektrum nodrošina iekārtas nomaiņu. Šādā gadījumā Klientam ir pienākums segt iekārtas atgriešanas, tehniskās pārbaudes un remonta izmaksas, kā arī citus pamatotus un ar defekta novēršanu saistītus izdevumus, kā arī jaunās Elektrum iekārtas un/vai SIM kartes nosūtīšanas izmaksas.
- 4.2.6. Ja Līgums tiek izbeigts, Klientam ir pienākums Līgumā noteiktajā termiņā atgriezt Elektrum iekārtu labā tehniskā un vizuālā stāvoklī. Elektrum iekārta tiek uzskatīta par atgrieztu brīdī, kad Klients to ir ievietojis pakomātā nosūtīšanai uz jebkuru pakomātu, kas atrodas Ulbrokā, Stopiņu pagastā, Ropažu novadā, norādot Elektrum tālruņa numuru +371 25457082. Klients sedz ar Elektrum iekārtas atgriešanu saistītās izmaksas.
- 4.2.7. Ja Elektrum iekārta tiek atgriezta bojāta, Klients samaksā Elektrum iekārtas remonta izmaksas vai, ja remonts nav iespējams vai ekonomiski pamatots, tad iekārtas atlikušo vērtību.
- 4.3. Klienta iekārta:
 - 4.3.1. Klients nodrošina vismaz minimālās prasības iekārtai un programmatūrai, kas ir nepieciešamas, lai varētu lietot Pakalpojumu:
 - 4.3.1.1. iekārtai jānodrošina 4G (LTE) vai 5G (NR) tehnoloģijas;
 - 4.3.1.2. iekārta ir legāla operētājsistēma, kurā ir uzstādīts TCP/IP protokols un papildu programmatūra, kas nodrošina pieslēgšanos elektronisko sakaru pakalpojuma sniedzēja tīklam;
 - 4.3.1.3. Operatora 5G Elektronisko sakaru tīkla režīma izmantošanai iekārta atbalsta Operatora 5G NR (NSA un SA režīmā) frekvenču diapazonus 700MHz(n28), 2300MHz (n40), 3500MHz (n78) un to agregācija un frekvenču agregācija ar 4G LTE frekvencēm, kā arī vismaz DL MIMO 4x4 un UL MIMO 2x2;
 - 4.3.1.4. Operatora 4G Elektronisko sakaru tīkla režīma izmantošanai iekārta atbalsta Operatora 4G LTE frekvenču diapazonus 800, 900, 1800, 2100, 2600 MHz un vismaz DL MIMO 4x4 un UL MIMO 2x2.

5. Klienta saistības un atbildība

5.1. Klientam ir aizliegts:

- 5.1.1. veikt Pakalpojuma vai tā kapacitātes atsavināšanu, tālāku pārdošanu vai sadalīšanu;
- 5.1.2. lietot Pakalpojuma nodrošināšanai izmantoto Elektronisko sakaru tīklu un Pakalpojumu, pārkāpjot normatīvos aktus, tajā skaitā intelektuālā īpašuma (autortiesību un blakustiesību) jomā;
- 5.1.3. lietot Pakalpojuma nodrošināšanai izmantoto Elektronisko sakaru tīklu necenzētai un aizskarošai komunikācijai, citu lietotāju traucēšanai vai darbībām, kas būtiski traucē Elektronisko sakaru tīkla darbību un elektronisko sakaru pakalpojumu nodrošināšanu citiem lietotājiem, vai ir pretrunā ar normatīvajiem aktiem;
- 5.1.4. pārdot, iznomāt vai kā citādi nodot trešajām personām Elektrum iekārtu, kas Pakalpojuma un/vai papildu pakalpojuma nodrošināšanai nodota Klientam, mainīt tās konfigurācijas vai parametrus bez Elektrum rakstveida atļaujas;
- 5.1.5. Elektrum iekārtu izmantot krāpnieciskām vai pretdarbošām darbībām;
- 5.1.6. Elektrum iekārtu atsavināt, apgrūtināt ar lietu un saistību tiesībām;
- 5.1.7. izmantot bojātu vai nepilnīgi konfigurētu interneta pieslēguma un Elektronisko sakaru tīkla aparāturu;
- 5.1.8. SIM karti vai Pakalpojumu bez Elektrum piekrišanas izmantot, lai sniegtu Pakalpojumu vai pārraidītu signālus tālāk trešajām personām ar vai bez atļūdzības.

5.2. Klientam ir pienākums:

- 5.2.1. apmaksāt rēķinus par saņemtajiem pakalpojumiem, iekārtām saskaņā ar noslēgto Līgumu un tā pielikumiem;
- 5.2.2. nodrošina Elektrum iekārtas uzstādīšanai un darbībai piemērotu vietu un apstākļus;
- 5.2.3. nodrošināt savās telpās un par saviem līdzekļiem elektroenerģijas pieslēgumu, kas nepieciešams iekārtai Pakalpojuma nodrošināšanai;
- 5.2.4. aizsargāt un lietot Elektrum iekārtu ar pienācīgu rūpību, atbilstoši tās lietošanas mērķim, tostarp, bet ne tikai, nodrošināt iekārtai atbilstošus lietošanas apstākļus un aizsardzību pret skrāpējumiem, mitrumu, elektroapgādes traucējumiem un nozaudēšanu;
- 5.2.5. Pakalpojuma lietošanas laikā pārliecināties un darīt visu iespējamo, lai Klienta iekārtā, kas tiks izmantota, nebūtu kaitīgu programmu un/vai datorprogrammu vīrusu, kas varētu traucēt interneta piekļuves pakalpojuma darbību pašam Klientam un/vai citiem lietotājiem Elektronisko sakaru tīklā;

- 5.2.6. pēc Elektrum pieprasījuma sniegt informāciju par Elektrum iekārtas atrašanās vietu un tehnisko stāvokli;
- 5.2.7. visā Līguma darbības laikā saglabāt Elektrum iekārtas iepakojumu un tehnisko dokumentāciju;
- 5.2.8. nekavējoties informēt Elektrum par konstatētām vai iespējamām krāpnieciskām darbībām, nesankcionētu piekļuvi vai SIM kartes nozaudēšanu. Ja Klients ir rīkojies atbilstoši un savlaicīgi informējis Elektrum, tad Elektrum veic nepieciešamos pasākumus, tostarp SIM kartes bloķēšanu, ja tas ir nepieciešams. Ja Klients nav savlaicīgi informējis Elektrum par nesankcionētu piekļuvi, SIM kartes nozaudēšanu vai zādzību, Klients ir atbildīgs par visām ar pieslēgumu veiktajām darbībām un to rezultātā radītajām izmaksām. Papildus Elektrum ir tiesības pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu, ja tiek konstatētas krāpnieciskas darbības;
- 5.2.9. uzņemties atbildību par informāciju, ko Klients izplatījis Elektronisko sakaru tīklā;
- 5.2.10. Elektronisko sakaru tīklu izmantot tikai legālā veidā, ar savu darbību vai bezdarbību, tīšu vai netīšu rīcību neradot zaudējumus vai cita veida likumisko tiesību aizskārumu Elektrum vai citiem Elektroniskā sakaru tīkla lietotājiem.

6. Elektrum saistības un atbildība

6.1. Elektrum ir pienākums:

- 6.1.1. nodrošināt nepārtrauktu un kvalitatīvu Pakalpojumu;
- 6.1.2. pēc bojājuma pieteikuma saņemšanas novērst to Elektronisko sakaru tīkla robežās līdz pieslēguma punktam 24 (divdesmit četru) stundu laikā, neskaitot bojājuma pieteikšanas dienu;
- 6.1.3. plānota vai neplānota Pakalpojuma pārtraukuma gadījumā pārrēķināt Pakalpojuma abonēšanas maksu, ja Pakalpojumu nevar izmantot Elektrum vainas dēļ ilgāk par 24 (divdesmit četrām) stundām vienā norēķinu periodā, skaitot no nākamās dienas pēc Klienta attiecīga iesnieguma saņemšanas, ja Līgumā nav noteikts citādi;
- 6.1.4. noteikt samazinātu Pakalpojuma abonēšanas maksu gadījumos, kad Pakalpojums neatbilst Pakalpojuma kvalitātes parametriem, ja Līgumā nav noteikts citādi.

6.2. Elektrum nav atbildīgs par:

- 6.2.1. saturu, kas tiek augšupielādēts vai lejupielādēts, izmantojot Pakalpojumu;
- 6.2.2. sniegtā Pakalpojuma kvalitāti un zaudējumiem, kas radušies Klientam, ja Klients lieto bojātas iekārtas un/vai iekārtas, kurām nav atbilstība noteiktām prasībām;
- 6.2.3. par traucējumiem Pakalpojuma darbībā, datu pakešu zudumiem, datu pārraides aizturēm vai tās variācijām, ja to cēlonis ir bojājumi Klienta pārziņā esošajā Elektronisko sakaru tīklā, iekārtās vai ārējās vides ietekmējošie faktori, trešo personu darbība, Klienta nevērīga attieksme pret Elektrum iekārtas lietošanu, neatbilstošu vai nelicencētu Klienta iekārtu vai programmatūras izmantošana vai pārtraukumiem elektroenerģijas piegādē;
- 6.2.4. saistību neizpildi, ja Elektronisko sakaru tīkla darbību un tā kvalitāti ir ietekmējuši vai bojājumu ir izraisījuši nepārvaramas varas apstākļi (streiki, sabiedriskās kārtības traucējumi, karadarbība, ugunsgrēks, zibens, plūdi un citi nepārvarami apstākļi), kas ir ārpus Elektrum kontroles.

6.3. Elektrum ir tiesīgs:

- 6.3.1. konstatējot kādu no Noteikumu 5.1. punkta apakšpunktos noteikto prasību pārkāpumiem, pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu Klientam bez iepriekšēja brīdinājuma, ja Līgumā nav noteikts citādāk;
- 6.3.2. piemērot maksu par Klientam lietošanā nodotās Elektrum iekārtas konfigurācijas izmaiņām, bojājuma novēršanu vai remontu, ja tiek konstatēts, ka traucējumi vai bojājumi Elektronisko sakaru tīklā radušies bojātas Klienta iekārtas dēļ vai bojājumu līnijā izraisījis Klients;
- 6.3.3. ierobežot piekļuvi domēna vārdiem vai interneta protokola adresēm gadījumos, kad šāds ierobežojums ir noteikts ar uzraudzības institūciju lēmumiem vai citiem normatīvajiem aktiem;
- 6.3.4. Elektrum sadarbībā ar Operatoru ir tiesības:
- 6.3.5. atslēgt Pakalpojumu bez Klienta piekrišanas, ja nepieciešams nodrošināt nepārtrauktus elektronisko sakaru pakalpojumus operatīvajiem dienestiem;
- 6.3.6. pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu dabas stihiju vai ārkārtas gadījumos līdz to novēršanai;
- 6.3.7. uz laiku pārtraukt Pakalpojuma sniegšanu, veicot elektronisko sakaru sistēmu ekspluatācijas, remonta vai modernizācijas darbus, lai nodrošinātu Elektronisko sakaru tīkla darbību;
- 6.3.8. sadarbībā ar Operatoru, reaģējot uz Elektronisko sakaru tīkla drošības incidentiem, riskiem vai apdraudējumiem, kā arī, lai novērstu Elektroniskā sakaru tīkla darbības traucējumus, liegt Klientam piekļuvi Pakalpojumam, ja Klienta darbības, kas veiktas, izmantojot Pakalpojumu,

būtiski apdraud citu lietotāju tiesības vai Elektronisko sakaru tīkla drošību, tai skaitā Pakalpojums var tik ierobežots konkrētam Klientam, lai:

- 6.3.8.1. izpildītu policijas, tiesas vai citas valsts atbilstoši pilnvarotas iestādes rīkojumu, lēmumu vai citu pieprasījumu;
- 6.3.8.2. nepieļautu Elektronisko sakaru tīkla ļaunprātīgu, krāpniecisku vai citādi prettiesisku izmantošanu (piemēram, lai cīnītos ar vīrusiem, utt.);
- 6.3.8.3. samazinātu īslaicīgu vai izņēmuma Elektronisko sakaru tīkla pārslodzi, kas t.sk., notiek netipiska lietojuma bāzes stacijas sektorā gadījumā un ietekmē citu lietotāju intereses. Šādā gadījumā ierobežojumi būs īslaicīgi un pēc iespējas tiks organizēti tā, lai tos nepamanītu, vai, ja tie būs jūtami, tad īslaicīgi un pēc iespējas saudzīgākā apmērā, lai novērstu pārslodzi un nodrošinātu pārējo lietotāju interešu aizsardzību.

7. Noslēguma noteikumi

- 7.1. Elektrum ir tiesības vienpusēji veikt izmaiņas Noteikumos. Par izmaiņām Klients tiks informēts pirms to stāšanās spēkā atbilstoši Līguma noteikumiem.
- 7.2. Klienta un Elektrum tiesiskās attiecības, kas nav noteiktas šajos Noteikumos, nosaka Līgums un spēkā esošie normatīvie akti.
- 7.3. Šie noteikumi ir Līguma neatņemama sastāvdaļa.

Redakcija spēkā no 2026. gada 15.oktobra