

GODĪGAS LIETOŠANAS POLITIKA (GLP)

Klientam ir pienākums iepazīties ar Godīgas lietošanas politiku (GLP) un ievērot to, lietojot Bites mobilo sakaru pakalpojumus. GLP ir uzskatāma ar pakalpojuma līguma neatņemamu sastāvdaļu. Tā var tikt grozīta un papildināta, taču visas GLP versijas ar tajās iekļautajiem grozījumiem būs pieejamas Bites mājas lapā www.bite.lv sadaļā "Godīgas lietošanas politika". Klientam ir pienākums patstāvīgi iepazīties ar konkrētajā brīdī aktuālāko GLP versiju Bites mājas lapā vai Bites salonā.

I GLP, kas jāievēro, lietojot Bites pakalpojumus gan Latvijā, gan viesabonēšanā

Lietojot jebkurus Bites pakalpojumus nedrīkst:

- izmantot pakalpojumus komerciālos nolūkos vai ar mērķi gūt peļņu, proti, tālākpārdošanai vai citām līdzīgām darbībām, kas nav saziņa (tai skaitā lietišķā);
- izmantot pakalpojumus, lai gūtu labumu no Bites vai citiem operatoriem;
- pakalpojumu lietošanai izmantot ierīces, kuru izmantošana Latvijā ir aizliegta;
- izmantot klientam domāto telefona numuru, pārkāpjot klientam saistošos un aktuālos Bites līguma noteikumus;
- jebkādā citādā veidā izmantot pakalpojumus pretēji to godīgas izmantošanas veidam, proti, saziņai un personīgai lietošanai.

1. Zvani, SMS un MMS

Nedrīkst:

- veikt zvanus un sūtīt SMS un MMS, kuru mērķis nav saziņa;
- veikt vai saņemt izsaukumus vai maršrutēt tos, izmantojot klientiem paredzētus pakalpojumus vai numerāciju, kā rezultātā rodas netipisks vai anomāls pakalpojumu lietojums (salīdzinājumā ar kopējiem Bites klientu bāzes lietojuma rādītājiem), nelietderīga vai mākslīga noslodze, kas izpaužas kā vienvēidīgi izsaukumi klientam neraksturīgā apjomā vai savienojuma ilgumā, vai izsaukumi, ko rada Latvijā vai ārvalstīs esošs klients vai pieslēguma punktam pievienota iekārta;
- veikt citas darbības, izmantojot numerāciju, kas aizliegtas Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas noteikumos vai citos normatīvajos aktos.

2. Datu pārraide

Lietojot Bites internetu gan telefonā, gan arī izmantojot interneta tarifu plānus, jāņem vērā, ka Bite var ierobežot konkrētus pakalpojumus, lai:

- izpildītu policijas, tiesas vai citas valsts atbilstoši pilnvarotas iestādes rīkojumu, lēmumu vai citu pieprasījumu;
- nepieļautu tīkla ļaunprātīgu, krāpniecisku vai citādi prettiesisku izmantošanu (piemēram, lai cīnītos ar vīrusiem, utt.);
- samazinātu īslaicīgu vai izņēmuma tīkla pārslodzi. 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.

Ja tiek pārkāpti GLP I sadaļā norādītie noteikumi, Bite ir tiesīga pārtraukt pakalpojumu sniegšanu vispār vai vienpusēji mainīt klienta pieslēgto tarifu plānu uz tarifu plānu fiziskām personām - "Bite Starts"; juridiskām personām - "Business Pamats".

II GLP, kas jāievēro, lietojot Bites pakalpojumus viesabonēšanā Eiropas Ekonomikas zonas valstīs

Definīcijas:

- 1) Alternatīvais tarifu plāns – jebkāds tarifu plāns, kas paredz mobilo sakaru pakalpojumu viesabonēšanu EEZ valstīs, bet kas nav Regulētais tarifu plāns;
- 2) Regulētais tarifu plāns – tarifu plāns, kurā ir iekļauts Pakalpojums "Viesabonēšana kā mājās" un tas tiek regulēts saskaņā ar Eiropas Savienības noteikumiem par viesabonēšanu EEZ valstīs.
- 3) Bites lēmums – Bites rakstveida (išziņas vai oriģināldokumenta formā) paziņojums klientam par GLP gadījuma iestāšanos un/ vai rakstiska atbilde uz jebkādu klienta sūdzību;
- 4) Būtiska iekšzemes klātbūtne – tiek konstatēts, kad klients pēdējo 4 mēnešu laikā vairāk kā 50% tika pieslēgts Iekšzemes tīklam;
- 5) Būtisks iekšzemes lietojums – tiek konstatēts, kad klients pēdējo 4 mēnešu laikā vairāk kā 50% no kopējā Mobilo sakaru pakalpojumu apjoma ir izlietojis, saņemot mobilo sakaru pakalpojumus Latvijā;
- 6) GLP – Godīgas lietošanas politika;
- 7) EEZ valstis – Eiropas Ekonomiskās zonas valstis;
- 8) Iekšzemes tīkls/ Iekšzemes lietojums – SIA "Bite Latvija" elektronisko sakaru tīkls un pieslēgšanās šim tīklam Latvijas Republikas teritorijā;
- 9) Mobilo sakaru pakalpojumu apjoms – apjoms, kurā ir kopā ierēķināti mobilo pakalpojumu vienības (minūtes, išziņas un megabaiti), ko lieto klients;

- 10) Pakalpojums "Viesabonēšana kā mājās" – iespēja saņemt mobilo sakaru pakalpojumu viesabonēšanā EEZ valstīs par tādām cenām kā Iekšzemes tīklā;
- 11) Papildmaksas – 0,038 EUR/min (ar PVN); 0,012 EUR/SMS (ar PVN); 0,009 EUR/MB (ar PVN)/ 0,032 EUR/min (bez PVN); 0,010 EUR/SMS (bez PVN); 0,007 (bez PVN). Papildmaksas apmēri var mainīties atbilstoši grozījumiem Eiropas Savienības viesabonēšanas regulējumā, līdz ar to aicinām sekot līdzi informācijai Bites mājas lapā www.bite.lv;
- 12) Pēdējo 4 mēnešu periods – periods, kas aprēķināms 4 mēnešu griezumā no aktuālā atskaites punkta (piemēram, 4 mēnešu periods no 5.maija ir šāds: 5.01. – 5.05.).
- 13) Rezidenti – fiziskas un juridiskas personas, kam ir noturīgas saites ar Latvijas Republiku, kas izpaužas kā bieža, būtiska klātbūtne (uzturēšanās) Latvijas teritorijā;
- 14) Uzturēšanās Latvijas Republikas teritorijā – pieslēgums Bites tīklam vismaz vienu reizi dienā.

1. Bites mobilo sakaru pakalpojumi viesabonēšanā kā mājās EEZ valstīs ir pieejami Latvijas *Rezidentiem Regulēto plānu ietvaros*. Pakalpojumi ir domāti periodiskai ceļošanai, nevis mobilo sakaru izmantošanai, pastāvīgi uzturoties ārzemēs. Bitei ir tiesības pārbaudīt noturīgu saišu ar Latviju konkrētajam klientam atbilstoši nosacījumiem, kas ir pieejami <http://www.bite.lv/jurists-ludza-pateikt/godigas-lietosanas-politika>.

2. Par Bites tarifu plāna cenu mobilo sakaru pakalpojumus viesabonēšanā var izmantot tādā apjomā, kāds ir paredzēts attiecīgā tarifu plāna noteikumos, ņemot vērā zemāk aprakstīto *GLP*.

3. Pieslēdzot viesabonēšanas *Alternatīvo tarifu plānu*, šie *GLP* noteikumi netiek piemēroti.

4. Klātbūtne un mobilo sakaru patēriņš pēdējo 4 mēnešu laikā

4.1. Bite ir tiesīga piemērot *Papildmaksu*, ja izpildās abi zemāk norādītie rādītāji, proti, pēdējo 4 mēnešu laikā klients:

- vismaz 50% no dienām bijis pieslēgts jebkādam mobilo sakaru operatora tīklam viesabonēšanā *EEZ valstīs (Klātbūtnes rādītājs)*; un
- ir izlietojis viesabonēšanā vismaz 50% no kopējā patērētā *Mobilo sakaru pakalpojumu apjoma*, pieslēdzoties jebkādam mobilo sakaru operatora tīklam *EEZ valstīs (Patēriņa rādītājs)*.

4.2. *Klātbūtnes un patēriņa rādītāji* tiek novēroti kumulatīvi un par periodu, kas nav īsāks par pēdējiem 4 mēnešiem kopš *Regulētā tarifu plāna* pieslēgšanas brīža. Ja klients vismaz reizi dienā pieslēdzies *Iekšzemes tīklam*, uzskatāms, ka attiecīgajā dienā tam bija *Iekšzemes lietojums*. Viesabonēšanas pakalpojumu izmantošana ārpus *EEZ valstīm*, vērtējot *Klātbūtnes un patēriņa rādītājus*, ir uzskatāma par *Iekšzemes klātbūtni/lietojumu*. Ja SIM karte netiek pieslēgta ne pie viena mobilo sakaru tīkla, šīs dienas netiek ņemtas vērā, aprēķinot *Klātbūtnes rādītāju*.

4.3. Sasniedzot vismaz vienu no 4.1.punktā minētajiem rādītājiem pēdējo 4 mēnešu periodā, Klients tiek brīdināts par risku, ka tiks piemērota *Papildmaksas*. Brīdināšana notiek ar īsziņas palīdzību, norādot *Papildmaksas* piemērošanas priekšnoteikumus un *Papildmaksas* apmēru.

4.4. Klients tiek brīdināts par *Papildmaksas* piemērošanu ar īsziņu brīdī, kad tiek sasniegti abi 4.1.punktā norādītie *Klātbūtnes un Patēriņa rādītāji*, tos vērtējot pēdējo 4 mēnešu laika periodā. Ja divu nedēļu (*Brīdinājuma periods*) laikā pēc brīdinājuma īsziņas nosūtīšanas klients nemaina savus mobilo sakaru pakalpojumu lietošanas paradumus, t.i., neuzlabo *Klātbūtnes un Patēriņa rādītājus* kā rezultātā arī pēc *Brīdinājuma perioda* beigām izpildās abi 4.1.punktā minētie rādītāji, Bite piemēros *Papildmaksu* visiem pakalpojumiem (zvani, īsziņas, dati), kas tiek izmantoti viesabonēšanā *Brīdinājuma perioda* laikā un pēc šī perioda beigām. Par *Papildmaksas* piemērošanas uzsākšanas brīdi klients tiks atsevišķi informēts ar īsziņas palīdzību. Ja *Brīdinājuma perioda* laikā klientam tika piemērota *Papildmaksas*, taču līdz *Brīdinājuma perioda* beigām klients mainījis savus patēriņa paradumus tādējādi, ka vismaz viens no 4.1.punkta rādītājiem neizpildās, Bite kompensēs klientam *Brīdinājuma perioda* laikā piemēroto *Papildmaksu* pilnā apmērā.

4.5. Klients varēs atkal baudīt mobilo sakaru pakalpojumus viesabonēšanā kā mājās bez *Papildmaksas*, tiklīdz pēdējo 4 mēnešu laikā tiek konstatēta *Būtiska iekšzemes klātbūtne* vai *Būtisks iekšzemes lietojums*.

5. Ilgstoša SIM kartes bezdarbība sakarā ar tās izmantošanu galvenokārt vai vienīgi viesabonēšanā pēdējo 4 mēnešu periodā

5.1. Ja tiek konstatēta ilgstoša SIM kartes bezdarbība pēdējo 4 mēnešu periodā, Bite ir tiesīga piemērot *Papildmaksu*. Par SIM kartes ilgstošu bezdarbību ir uzskatāms tāds SIM kartes lietojums, kad izpildās abi zemāk norādītie rādītāji, proti, pēdējo 4 mēnešu laikā:

- SIM karte netika pieslēgta ne pie viena mobilo sakaru tīkla vai tā netika izmantota, lai veiktu zvanus, sūtītu īsziņas vai lietotu mobilos datus periodā, kas ir ilgāks par 30 dienām (skaitot kopā pa visu pēdējo 4 mēnešu periodu); un
- Klients viesabonēšanā ir izlietojis vairāk nekā 50% no kopējā patērētā *Mobilo sakaru pakalpojumu apjoma*, pieslēdzoties jebkādam mobilo sakaru operatora tīklam *EEZ valstīs*.

5.2. Sasniedzot vismaz vienu no 5.1.punktā minētājiem rādītājiem pēdējo 4 mēnešu periodā, Klients tiek brīdināts par risku, ka tiks piemērota *Papildmaksas*. Brīdināšana notiek ar īsziņas palīdzību, norādot *Papildmaksas* piemērošanas priekšnoteikumus un *Papildmaksas* apmēru.

5.3.Klients tiek brīdināts par *Papildmaksas* piemērošanu ar īsziņu brīdī, kad pēdējo 4 mēnešu laikā izpildās abi 5.1.punktā norādītie rādītāji. Ja divu nedēļu laikā pēc brīdinājuma īsziņas (*Brīdinājuma periods*) nosūtīšanas Klients nemaina savus patēriņa paradumus, t.i., arī pēc *Brīdinājuma perioda* beigām joprojām izpildās abi 5.1.punktā minētie rādītāji, BITE piemēros *Papildmaksu* visiem pakalpojumiem (zvani, īsziņas, dati), kas tiek izmantoti viesabonēšanā *Brīdinājuma perioda* laikā un pēc šī perioda beigām. Par *Papildmaksas* piemērošanas uzsākšanas brīdi klients tiks atsevišķi informēts ar īsziņas palīdzību. Ja *Brīdinājuma perioda* laikā klientam tika piemērota *Papildmaksas*, taču līdz *Brīdinājuma perioda* beigām klients mainījis savus patēriņa paradumus tādējādi, ka vismaz viens no 5.1.punkta rādītājiem neizpildās, Bite kompensēs klientam *Brīdinājuma perioda* laikā piemēroto *Papildmaksu* pilnā apmērā.

5.4. Klients varēs atkal baudīt visas mobilo sakaru pakalpojumus viesabonēšanā kā mājās priekšrocības bez *Papildmaksas*, tiklīdz pēdējo 4 mēnešu laikā neizpildās vismaz viens no 5.1.punktā minētājiem rādītājiem.

6. Vairāku SIM karšu secīga izmantošana

6.1. Par regulētu mazumtirdzniecības viesabonēšanas pakalpojumu neatbilstošu vai netipisku izmantošanu tiks uzskatīts tāds viesabonēšanas pakalpojumu lietojums, kad viens un tas pats klients viesabonēšanā lieto un secīgi izmanto vairākas SIM kartes.

6.2. Konstatējot šādu SIM karšu netipisku lietojumu, Bite ir tiesīga piemērot *Papildmaksu*. Klients tiek brīdināts par *Papildmaksas* piemērošanu ar īsziņu brīdī, kad tiek konstatētas 6.1.punktā norādītās neatbilstošas un netipiskas izmantošanas pazīmes. Ja divu nedēļu laikā pēc brīdinājuma īsziņas (*Brīdinājuma periods*) nosūtīšanas klients nemaina savus mobilo sakaru pakalpojumu lietošanas paradumus, t.i., arī pēc *Brīdinājuma perioda* beigām izpildās 6.1.punktā minētais, BITE piemēros *Papildmaksu* visiem pakalpojumiem (zvani, īsziņas, dati), kas tiek izmantoti viesabonēšanā *Brīdinājuma perioda* laikā un pēc šī perioda beigām. Par *Papildmaksas* piemērošanas uzsākšanas brīdi klients tiks atsevišķi informēts ar īsziņas palīdzību.

7. SIM karšu masveida izplatīšana ārzemēs

7.1. Ir aizliegts iegādāties SIM kartes Latvijā ar nolūku tās masveidā izplatīt ārzemēs. Konstatējot minētās darbības, BITE nekavējoties var atslēgt mobilo sakaru pakalpojumu izmantošanu vispār, par to iepriekš brīdinot ar īsziņas palīdzību.

8. Ja klients nepiekrīt *Bites lēmumam* sakarā ar *GLP* 6. un 7.punkta piemērošanu, kā arī visos citos gadījumos, kas ir saistīti ar *GLP* noteikumu piemērošanu, klientam ir tiesības vērsties Bite ar iesniegumu vai sūdzību saskaņā ar Bites Sūdzību izskatīšanas un Bites lēmumu apstrīdēšanas kārtību, kas ir pieejama [tiešais links: <http://www.bite.lv/jurists-ludza-pateikt/sudzibu-izskatisanas-un-Bites-lemumu-apstridesanas-kartiba>].

Noturīgu saišu ar Latviju pierādīšana

1. Ja Bite konstatē, ka konkrētajam klientam pēdējo 4 mēnešu laikā ir netipisks vai anomāls mobilo sakaru pakalpojumu patēriņš, atrodoties **EEZ** valstīs, kamēr pakalpojumu patēriņš Latvijā ir anomāli mazs (sk. **GLP 4.** un/vai 5.punktu), kā rezultātā tiek pārkāpti **GLP** noteikumi, Bite patur tiesības lūgt no attiecīgā klienta pierādījumus par noturīgu saišu esamību ar Latvijas teritoriju. Ja pastāv aizdomas par netipisku vai anomālu mobilo sakaru pakalpojumu patēriņu, Bite ir tiesības pieprasīt, bet klientam ir pienākums sniegt vienu no šādiem dokumentiem pēc klienta izvēles (katrs dokuments nevar būt vecāks par vienu mēnesi no Bite pieprasījuma saņemšanas brīža):
 - 1.1. Ja klients ir fiziska persona, tad pēc Bites pieprasījuma pierādīt noturīgu saišu esamību tas var izvēlēties vienu no zemāk norādītajiem dokumentiem iesniegšanai Bite:
 - i. apstiprinājums (oriģināls) no izglītības iestādes par to, ka attiecīgā persona ir imatrikulēta izglītības iestādē un studē pilna laika klātienē, ko parakstījis izglītības iestādes rektors vai cita pilnvarotā amatpersona; **vai**
 - ii. sociālā nodokļa maksāšanas apstiprinājums izziņas formā, kas izsniegta Valsts ieņēmumu dienestā (oriģināls).
 - 1.2. Ja klients ir juridiska persona, tad pēc Bites pieprasījuma pierādīt noturīgu saišu esamību, klients iesniedz Bitei:
 - i. jebkāds pierādījums pēc klienta izvēles, kas norādītu uz to, ka komercdarbība tiek veikta Latvijas teritorijā.
2. Klientam ir jāiesniedz lūgto dokumentu oriģināli 15 dienu laikā no Bites pieprasījuma saņemšanas brīža, ja vien atbilstoši normatīvajiem aktiem attiecīgā dokumenta sagatavošana neaizņem ilgāku laika periodu. Bite izvērtē saņemtos dokumentus 15 dienu laikā (*Izvērtēšanas periods*). Izvērtēšanas perioda laikā *Papildmaksas* netiek piemērota.
3. Ja, izvērtējot no klienta saņemto dokumentu Bite uzskatīs, ka tam nepastāv noturīgas saites ar Latvijas Republiku, attiecīgajam klientam tiks piemērota *Papildmaksas*, saņemot mobilo sakaru pakalpojumus *EEZ valstīs*. Par *Papildmaksas* piemērošanas uzsākšanas brīdi, kā arī par *Papildmaksas* apmēriem, klients tiks informēts ar izziņas palīdzību. Ja klients nepiekrīt Bites lēmumam par *Papildmaksas* piemērošanu, tam ir tiesības vērsties Bite ar iesniegumu vai sūdzību saskaņā ar Bites Sūdzību izskatīšanas un Bites lēmumu apstrīdēšanas kārtību, kas ir pieejama [tiešais links: <http://www.bite.lv/jurists-ludza-pateikt/sudzibu-izskatisanas-un-Bites-lemumu-apstridesanas-kartiba>].
4. Ja Bite uzskatīs, ka konkrētajam klientam pastāv noturīgas saites ar Latvijas Republiku, klients turpinās baudīt mobilo sakaru pakalpojumus viesabonēšanā *EEZ valstīs* par tādām cenām kā mājās, ievērojot GLP noteikumus.
5. Ja klients nesniedz Bite pieprasīto informāciju un dokumentus vispār vai nesniedz tos pieprasītajā apjomā un Bites noteiktajā termiņā, Bite ir tiesīga nekavējoties pēc dokumentu iesniegšanas termiņa beigām uzsākt *Papildmaksas* piemērošanu viesabonēšanas pakalpojumiem *EEZ valstīs*, par to iepriekš brīdinot klientu ar izziņas palīdzību.

Sūdzību izskatīšanas un Bites lēmumu apstrīdēšanas kārtība

1. Klientam ir tiesības sūdzēties vai apstrīdēt Bites rīcību, tajā skaitā, piemērojot *Godīgas lietošanas politiku (GLP)*, vēršoties Bitē ar sūdzību. Sūdzību ir iespējams pieteikt jebkurā Bites salonā, rakstot uz info@bite.lv vai zvanot mūsu Klientu apkalpošanas komandai uz bezmaksas tālruni 1601. Bite apņemas atbildēt uz jebkādu klienta sūdzību 15 dienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža. Sūdzību izskatīšanas un Bites lēmumu apstrīdēšanas procedūra var mainīties, līdz ar to klienta pienākums ir sekot līdz aktuālākai informācijai Bites mājas lapā (<http://www.bite.lv/jurists-ludza-pateikt/sudzibu-izskatisanas-un-Bites-lemumu-apstridesanas-kartiba>). Bite izskata sūdzības saskaņā ar likuma "Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem" noteikto kārtību.
 - 1.1. 15 dienu laikā no Bites īsziņas, ar ko tiek paziņots par *Papildmaksas* piemērošanas uzsākšanu vai mobilo sakaru pakalpojumu pārtraukšanu, saņemšanas klients var to apstrīdēt, iesniedzot sūdzību Bitē. Ja 15 dienu laikā sūdzība no klienta netiek saņemta, tiek uzskatīts, ka klients piekrīt *Papildmaksas* piemērošanai viesabonēšanas pakalpojumiem *EEZ* valstīs vai mobilo sakaru pakalpojumu atslēgšanai.
 - 1.2. Iesniedzot sūdzību par *Papildmaksas* piemērošanu vai mobilo sakaru pakalpojumu pārtraukšanu, klients norāda savus argumentus un pierādījumus, ko Bite izvērtē un sniedz atbildi pēc būtības šajā kārtībā norādītajā termiņā.
 - 1.3. Bite izskata jebkādu klienta rakstiski iesniegto sūdzību 15 dienu laikā no sūdzības saņemšanas brīža, sniedzot rakstveida atbildi, kas ir uzskatāma par Bites lēmumu.
 - 1.4. Ja klients, kuram tiek piemērotas *Papildmaksas* par viesabonēšanas pakalpojumu saņemšanu *EEZ* valstīs, pamatojoties uz noturīgu saišu ar Latvijas Republiku neesamības faktu, maina savus paradumus, tas var iesniegt par to iesniegumu Bitei, kas tiks izskatīts 15 dienu laikā no tā saņemšanas brīža, pieņemot par to lēmumu, kas tiks rakstiski nekavējoties paziņots klientam.
2. Ja klients nav apmierināts ar Bite sniegto atbildi vai Bite nav sniegusi klientam atbildi un sūdzība attiecas uz regulējamu elektronisko sakaru pakalpojumu, klients ir tiesīgs vērsties Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā (www.sprk.gov.lv) un/ vai Patērētāju tiesību aizsardzības centrā (www.ptac.gov.lv) strīda turpmākai atrisināšanai ar tādu pašu iesniegumu un/ vai sūdzību, pievienojot Bites atbildi, ja tāda tika sniegta.