

Patērētāju tiesību aizsardzības centram

2012.gada 28.septembrī

Rīgā,
Nr.1-1/1287

SIA „Tele2” ir saņemta Patērētāju tiesību aizsardzības centra 2012.gada 7.septembra vēstule Nr. 21-03/5915-P-441 „Par līguma noteikumiem”. Iepazīnušies ar vēstulē minētajiem apsvērumiem un viedokli sniedzam pieprasīto informāciju un šādus komentārus:

(..)

[3] Informācija par SIA „Tele2” noteiktajiem pakalpojumu tarifiem un to izmaiņām (tāda informācija, kas satur puses apsolījumu) klientiem vienmēr tiek nosūtīta rakstiski individuāla paziņojuma veidā, kas atbilst Līguma 2.3.apakšpunktā minētajiem paziņojuma veidiem – informācijas iekļaušana rēķinā vai nosūtīšana īsziņā. Savukārt informāciju par tarifiem, kurus SIA „Tele2” nevar ietekmēt (piemēram, viesabonēšanas tarifi) vai citi pakalpojumi, kurus SIA „Tele2” nenodrošina, bet nodrošina piekļuvi tiem, ievieto vietnē www.tele2.lv. Līdz ar to uzskatām, ka esošā klientu informēšanas kārtība precīzi atbilst PTAC rekomendētajai patērētāju informēšanas kārtībai.

[4] Izvērtējot PTAC komentārus saistībā ar Līguma noteikumiem par norēķiniem un pakalpojumu atslēgšanu, paskaidrojam, ka SIA „Tele2” arī tad, ja klients noteiktajā termiņā nav veicis norēķinus, nepārtrauc pakalpojumu sniegšanu, bet veic daudzpakāpju brīdinājuma procedūru. Pakalpojumu sniegšanas pārtraukšana ir galējais līdzeklis un tiek piemērota pēc vairāk kā 10 dienām kopš pirmā brīdinājuma nosūtīšanas.

Atsevišķos gadījumos, ja tiek konstatēts pakalpojuma izmantošanas ļaunprātīgs nolūks t.i. krāpniecība, tad pakalpojuma sniegšana tiek pārtraukta nekavējoties.

(..)

[8] PTAC komentāros norādītais nav pretrunā ar SIA „Tele2” nodrošināto faktisko stāvokli. Abonēšanas noteikumi (*General terms & Conditions*) ir Līguma sastāvdaļa vai pamatversija, kas neizslēdz papildus dokumentu pievienošanu, kas kopā veido Līgumu. Piekrītam, ka jebkuras izmaiņas Līgumā ir pamats atbilstoši ESL 23.panta noteikumiem klientam izbeigt Līgumu bez līgumsoda piemērošanas, ko arī ievērojam sadarbībā ar klientiem. PTAC norādīto attiecībā uz Līguma 9.4.apakšpunktu uzskatām par pamatotu un veiksīm atbilstošus grozījumus Līgumā.

(..)

[12] SIA „Tele2” piekrīt precizēt Līguma 6.8.apakšpunkta noteikumus, garantējot patērētāja tiesības pieteikt prasījumu par pakalpojuma neatbilstību normatīvajos aktos noteiktajā termiņā.

(..)

[14] SIA „Tele2” informē, ka šķīrējtiesas klauzulas iekļaušana Līgumā nav principiāla un Sabiedrība piekrīt to izslēgt no Līguma.

(..)

[15] (..) Ja patērētājs elektronisko sakaru ierīci iegādājies SIA „Tele2”, tas nekādā gadījumā neierobežo tam tiesību aktos noteiktās preču garantijas tiesības, un vienlaicīgi nedrīkstētu nostādīt SIA „Tele2” nevienlīdzīgākā stāvoklī attiecībā pret citiem preču piegādātājiem tirgū.

[16] Izvērtējot PTAC komentārus saistībā ar Līguma 9.6.apakšpunkta atbilstību patērētāju tiesību aizsardzības normām, SIA „Tele2” piekrīt veikt grozījumus Līguma 9.6.apakšpunktā, izslēdzot priekšnosacījumu par pakalpojumu nenodrošināšanu noteiktajā kvalitātē 7 dienas pēc kārtas.

Ar cieņu,

(..)

IZRAKSTS PAREIZS