

## **Akciju sabiedrības “Latvijas Gāze” Klientu portāla lietošanas noteikumi**

Rīgā

### **(Konsolidētā redakcija)**

Nr. 13/37

#### **1. Noteikumos lietotie termini**

- 1.1. **Grafiskais drošības kods** – simbolu virknes kods, ko Portāla lietotājs izmanto, pieslēdzoties Klientu portālam;
- 1.2. **Klientu portāls** – tīmekļa vietne <https://e-pakalpojumi.dabaszgaze.lv>, kurā ir pieejami Sabiedrības attālināti sniegtie Pakalpojumi;
- 1.3. **Maksājumu veikšana** – iespēja Portāla lietotājam ar Klientu portāla starpniecību veikt maksājumus par dabaszgāzi, Sabiedrības sniegtajiem Pakalpojumiem saskaņā ar Sadarbības partnera noteikto kārtību;
- 1.4. **Noteikumi** – Sabiedrības Klientu portāla lietošanas noteikumi;
- 1.5. **Pakalpojumi** – Klientu portālā Sabiedrības sniegtie pakalpojumi, tajā skaitā, bet ne tikai, informācijas saņemšana par norēķiniem, komercuzskaites mēraparātu rādījumu ievade, maksājumu veikšana, rēķinu vai pārskatu veidošana;
- 1.6. **Pamatinformācija** – Portāla lietotāja dati, kas nepieciešami reģistrējoties Klientu portālā (vārds, uzvārds vai nosaukums, adrese, personas kods vai reģistrācijas numurs, e-pasts, kontaktārunis, u.c.);
- 1.7. **Piekļuves parametri** – katra Portāla lietotāja individuāla unikāla piekļuves parametru kombinācija, kas sastāv no Grafiskā drošības koda, Portāla lietotāja vārda un paroles;
- 1.8. **Portāla lietotāja parole** – Portāla lietotāja izveidota simbolu kombinācija Portāla lietotāja identifikācijai Klientu portālā;
- 1.9. **Portāla lietotāja vārds** – Portāla lietotāja e-pasta adrese Portāla lietotāja identifikācijai Klientu portālā;
- 1.10. **Portāla lietotājs** – fiziska persona vai juridiskas personas pilnvarots pārstāvis, kurš ir autorizējies Klientu portāla lietošanai;
- 1.11. **Sabiedrība** – akciju sabiedrība “Latvijas Gāze”, juridiskā adrese Vagonu iela 20, Rīga, LV-1009;
- 1.12. **Sadarbības partneris** – kredītiestāde, ar kuru Sabiedrībai ir noslēgts autorizācijas vai maksājuma veikšanas pakalpojuma līgums.

#### **2. Vispārīgie noteikumi**

- 2.1. Noteikumi nosaka Klientu portāla izmantošanas kārtību un ir saistoši Portāla lietotājam. Lietojot Klientu portālu, Portāla lietotājam ir saistošs noslēgtais dabaszgāzes piegādes vai tirdzniecības līgums, kā arī Sabiedrības apstiprinātās uz

Portāla lietotāju attiecināmās norēķinu kārtības un sadales sistēmas pakalpojumu izmantošanas kārtības.

- 2.2. Klientu portālā pieejamais Pakalpojumu apjoms Portāla lietotājam var atšķirties atkarībā no dabasgāzes piegādes vai tirdzniecības līguma veida, norēķinu kārtības un sadales sistēmas pakalpojumu izmantošanas kārtības, kā arī dabasgāzes pieslēgumu skaita.
- 2.3. Piekrītot šiem noteikumiem, Portāla lietotājs piekrīt savu personas datu nodošanai Sabiedrībai. Sabiedrība ir personas datu apstrādes pārzinis. Portāla lietotāja personas datus Sabiedrība ir tiesīga apstrādāt ar mērķi realizēt dabasgāzes piegādes vai tirdzniecības līgumu, veikt klientu uzskaiti, piedāvāt, sniegt un uzturēt pakalpojumus, realizēt un aizsargāt Sabiedrības tiesības un tiesiskās intereses dabasgāzes piegādes vai tirdzniecības līguma saistību izpildei, izpildīt normatīvajos aktos noteiktos pienākumus. Sabiedrībai ir tiesības personas datus iegūt no trešajām personām.

### **3. Portāla lietotāja identifikācija un autorizācija**

- 3.1. Lai pieteiktos Klientu portāla lietošanas uzsākšanai, potenciālais Portāla lietotājs aizpilda tīmekļa vietnē <https://e-pakalpojumi.dabaszgaze.lv> Klientu portāla lietošanas pieteikuma formu vai iesniedz Sabiedrībai pieteikumu par Klientu portāla izmantošanu, norādot nepieciešamo Pamatinformāciju.
- 3.2. Pēc pirmreizējas autorizācijas uz Portāla lietotāja norādīto elektroniskā pasta adresi tiek nosūtīta elektroniskā pasta vēstule ar saiti piekļuvei Klientu portālam.
- 3.3. Portāla lietotāja paroles nozaudēšanas gadījumā, pēc Portāla lietotāja elektroniska vai rakstveida pieprasījuma Sabiedrība uz Portāla lietotāja elektronisko pasta adresi nosūta jaunu Klientu portāla pieslēguma saiti.
- 3.4. Noteikumu 5.2.2.punktā norādītajā gadījumā Portāla lietotāja identifikācija notiek saskaņā ar Sadarbības partnera noteikto identifikācijas procedūru, salīdzinot no Sadarbības partnera saņemtos identifikācijas parametrus ar Sabiedrības informācijas sistēmā reģistrētajiem datiem. Tikai Sadarbības partnera atsūtīto un Sabiedrības sistēmā reģistrēto datu atbilstības gadījumā Portāla lietotājam ir pieejami Klientu portāla Pakalpojumi.

### **4. Portāla lietotāja tiesības, pienākumi un atbildība**

- 4.1. Portāla lietotāja pienākumi:
  - 4.1.1. ievērot Noteikumus;
  - 4.1.2. lietot Klientu portālu tikai tad, ja Portāla lietotājam ir tiesības to darīt;
  - 4.1.3. izvēlēties un lietot drošu Portāla lietotāja paroli, kas sastāv vismaz no 8 rakstzīmēm, kur vismaz viens ir alfabēta burts un vismaz viens ir cipars;
  - 4.1.4. veikt paroles nomaiņu reizi gadā vai pēc sistēmas pieprasījuma;
  - 4.1.5. glabāt drošībā un neizpaust trešajām personām Piekļuves parametrus, Sadarbības partneru identifikācijas procedūras, kā arī pēc Sabiedrības pieprasījuma mainīt Piekļuves parametrus;
  - 4.1.6. nekavējoties – rakstveidā, izmantojot informācijas tālruni (1855) vai, sazinoties ar tirdzniecības līgumā norādīto Sabiedrības atbildīgo par tirdzniecības līgumu, informēt Sabiedrību, ja Piekļuves parametri vai Sadarbības partneru identifikācijas procedūras ir kļuvušas zināmas trešajām personām;
  - 4.1.7. nodrošināt savas ierīces (datora) atbilstību Klientu portāla Pakalpojumu saņemšanas minimālajām prasībām. Datora pārlūkprogramma, kura tiek izmantota darbam ar Klientu portālu, ir jānodrošina ar sīkdatņu (*cookies*) un *JavaScript* lietošanu;
  - 4.1.8. savlaicīgi informēt Sabiedrību par Pamatinformācijas izmaiņām;

- 4.1.9. neizmantojot trešo personu piekļuves parametrus;
- 4.1.10. Klientu portāla sistēmas darbības pārtraukumu gadījumā izmantot citus pieejamos informācijas apmaiņas līdzekļus ar Sabiedrību;
- 4.1.11. sekot līdzi Noteikumu izmaiņām Klientu portālā.
- 4.2. Portāla lietotāja tiesības:
  - 4.2.1. izmantot citus informācijas apmaiņas līdzekļus ar Sabiedrību;
  - 4.2.2. gadījumā, ja Portāla lietotājs nepiekrīt Noteikumu 5.2.4.punktā noteiktajām izmaiņām, Portāla lietotājam ir tiesības jebkurā laikā pārtraukt Klienta portāla izmantošanu un izmantot citus informācijas apmaiņas līdzekļus ar Sabiedrību.
- 4.3. Portāla lietotājs piekrīt, ka elektroniskā veidā saņemtajiem norēķinu dokumentiem ir tāds pats juridisks spēks kā papīra formātā sagatavotiem dokumentiem.
- 4.4. Portāla lietotājs atbild par visām darbībām, kas veiktas, izmantojot Sabiedrības vai Sadarbības partneru tam piešķirtos identifikācijas vai Piekļuves parametrus.
- 4.5. Portāla lietotājam aizliegts veikt darbības, kas vērstas uz Klientu portāla drošības stāvokļa pasliktināšanu.
- 4.6. Jebkurš Portāla lietotāja apstiprināts paziņojums (tajā skaitā, bet ne tikai, ievadīts komercuzskaites mērparārta rādījums, ievadīts faktiski izlietotās dabasgāzes daudzums, informācija par saņemtās dabasgāzes sadalījumu atbilstoši tās izlietošanas mērķim akcīzes nodokļa piemērošanai), kas iesniegts Sabiedrībai, izmantojot Klientu portālu, ir saistošs Portāla lietotājam un Sabiedrībai.
- 4.7. Sabiedrība izbeidz Klientu portāla Pakalpojumu sniegšanu Portāla lietotājam šādos gadījumos:
  - 4.7.1. pamatojoties uz saņemto Portāla lietotāja pieteikumu;
  - 4.7.2. ja Portāla lietotājam ir zudis tiesiskais pamats Klientu portāla Pakalpojumu saņemšanai;
  - 4.7.3. ja Sabiedrībai ir pamatotas aizdomas, ka tiek veikta Klientu portāla nesankcionēta lietošana, tiek sniegta nepatiesa informācija;
  - 4.7.4. ja Portāla lietotājs pārkāpj Noteikumus.

## **5. Sabiedrības tiesības, pienākumi un atbildība**

- 5.1. Sabiedrības pienākumi:
  - 5.1.1. identificēt Portāla lietotāju atbilstoši Noteikumiem;
  - 5.1.2. nodrošināt Klientu portāla Pakalpojumu sniegšanu saskaņā ar Noteikumiem;
  - 5.1.3. savlaicīgi publicēt Noteikumus vai to izmaiņas Klientu portālā;
  - 5.1.4. nodrošināt personas datu apstrādi atbilstoši Latvijas Republikā spēkā esošajiem normatīvajiem aktiem.
- 5.2. Sabiedrības tiesības:
  - 5.2.1. lai nodrošinātu attālinātu Pakalpojumu sniegšanu Portāla lietotājam, uzkrāt un apstrādāt Klientu portāla ietvaros iegūto informāciju par Portāla lietotāja personas datiem, Portāla lietotāja ierīcei (datoram) piešķirto interneta protokola (IP) adresi, kā arī citu informāciju, kas Klientu portāla ietvaros tiek nodota, nosūtīta vai pārraidīta Sabiedrībai;
  - 5.2.2. gadījumos, kad Portāla lietotājs piekļūst Klientu portālam, aktivizējot Klientu portāla saiti Sadarbības partneru tīmekļa vietnēs, Sabiedrībai ir tiesības izmantot Sadarbības partneru identifikācijas sistēmas;
  - 5.2.3. reģistrēt darbības, kas veiktas, izmantojot Klientu portālu, un nepieciešamības gadījumā izmantot iegūto informāciju Portāla lietotāja saņemto Pakalpojumu vai iesniegto paziņojumu pamatošanai un pierādīšanai;
  - 5.2.4. iepriekš par to nebrīdinot Portāla lietotāju, mainīt Klientu portāla Pakalpojumu sniegšanas kārtību, tā funkcionālo vai vizuālo risinājumu, kā arī Portāla lietotājam pieejamo Pakalpojumu un informācijas apjomu. Sabiedrība neatbild

par kaitējumu, kas ir radies vai var rasties Portāla lietotājam sakarā ar minēto izmaiņu veikšanu.

- 5.3. Sabiedrība neatbild par bojājumiem vai traucējumiem Klientu portāla darbībā, ja to cēlonis ir bojājumi, darbības traucējumi Portāla lietotāja iekārtās, Portāla lietotāja elektroniskā pasta konfigurācija vai noslogotība, neatbilstošu vai nelicencētu iekārtu vai programmatūras lietošana, pārtraukums elektroenerģijas piegādē, interneta tīkla darbības traucējumi vai Portāla lietotāja datora neatbilstība Klientu portāla izmantošanas noteikumiem.
- 5.4. Sabiedrība nav atbildīga, ja Portāla lietotājs nesāņem Sabiedrības nosūtīto informāciju uz Portāla lietotāja norādīto e-pasta adresi.
- 5.5. Sabiedrība neatbild par sekām, kādas rodas, ja Portāla lietotāja nepilnvarota persona vai trešā persona, izmantojot Portāla lietotāja Piekļuves parametrus, pieslēdzas vai veic darbības Klientu portālā.
- 5.6. Sabiedrība neatbild par kaitējumu, kas Portāla lietotājam radies, tajā skaitā, bet ne tikai, Klientu portāla darbības pārtraukuma, uzlabošanas vai profilakses laikā.
- 5.7. Klientu portālā atspoguļotā informācija ir uzskatāma par Portāla lietotājam saistošu.
- 5.8. Sabiedrība neatbild par sekām, kas rodas, ja Portāla lietotājs ir iesniedzis nepilnīgu, nepareizu vai kļūdainu informāciju.

## **6. Citi noteikumi**

- 6.1. Noteikumi stājas spēkā pēc to publicēšanas Klientu portālā. Portāla lietotāja autorizēšanās Klientu portālā ir uzskatāma par apstiprinājumu tam, ka Portāla lietotājs ir iepazinies ar Noteikumiem un piekrīt tos ievērot.
- 6.2. Portāla lietotājs ir informēts, ka ir pieļaujami īslaicīgi Klientu portāla sistēmas darbības pārtraukumi, kas saistīti ar Klientu portāla un ar to saistīto sistēmu uzturēšanas, apkalpošanas vai uzlabošanas darbiem.
- 6.3. Drošai datu apmaiņai Sabiedrība Klientu portālā izmanto SSL datu apmaiņas protokolu. Papildus var tikt izmantoti citi Sadarbības partneru datu drošības risinājumi.
- 6.4. Palīdzību vai informāciju jautājumos, kas saistīti ar Klientu portāla izmantošanu ir iespējams saņemt Sabiedrības Klientu apkalpošanas centros, sazinoties ar Sabiedrības Kontaktu un digitālās tirdzniecības centru (tālrunis 1855, e-pasts info@lg.lv) vai sazinoties ar tirdzniecības līgumā norādīto Sabiedrības atbildīgo par tirdzniecības līgumu.