

## PASLAUGŲ TEIKIMO TAISYKLĖS

## I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“ paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato interneto, mobiliojo interneto, televizijos ir kitų Bendrovės paslaugų teikimo privatiems klientams tvarką ir sąlygas.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos civiliniu kodeksu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos patvirtintomis Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklėmis ir kitais susijusiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.
3. Taisyklėse nurodytais atvejais Klientų prašymus bus galima pateikti telefonu, o bet kuriuos Sutartyje minimus dokumentus pasirašyti elektroniniu būdu, kai Bendrovė įsidiegs tam reikalingas technines priemones.

## II. SĄVOKOS IR APIBRĖŽIMAI

4. Šiose Taisyklėse naudojamos sąvokos:
  - 4.1. **Bendrovė** - UAB „Penkių kontinentų komunikacijų centras“, juridinio asmens kodas 124604266, buveinės adresas Kareivių g. 2, 0248 Vilnius, Lietuvos Respublika, el. paštas [info@penki.lt](mailto:info@penki.lt), Tel. +37052664555.
  - 4.2. **Bendrovės interneto svetainė** - Bendrovės interneto svetainė, esanti adresu [www.penki.lt](http://www.penki.lt).
  - 4.3. **Bendrovės įranga** - Paslaugų teikimui reikalinga Bendrovei priklausanči įranga, kuria naudojami Klientas Sutartyje nustatyta tvarka.
  - 4.4. **Bendrovės tinklas** - elektroninių ryšių tinklas, kuriuo naudojantis yra teikiamos Paslaugos.
  - 4.5. **Bendrovės tinklo galinis taškas** - Bendrovės tinklo fizinis taškas (įrenginys ir/ar fizinė jungtis), kuriame Klientui suteikiama galimybė prisijungti prie Bendrovės tinklo tam, kad Klientas galėtų naudotis Paslaugomis.
  - 4.6. **Kainynas** - Bendrovės nustatytos formos dokumentas, kuriame nurodyti Paslaugų mokesčiai ir kiti Bendrovės taikomi mokesčiai.
  - 4.7. **Klientas** - fizinis asmuo, kuris kreipėsi į Bendrovę ar kuriam Bendrovė pasiūlė sudaryti Sutartį arba kuris sudarė Sutartį su Bendrove.
  - 4.8. **Kredito limitas** - Bendrovės nustatyta pinigų suma, kurios ribose Klientas gali naudotis Paslaugomis be išankstinio mokėjimo.
  - 4.9. **Paslaugos** - Bendrovės tinklo teritorijoje teikiamos viešosios elektroninių ryšių Bendrovės paslaugos, dėl kurių teikimo tarp Kliento ir Bendrovės sudaryta Sutartis.
  - 4.10. **Paslaugų teikimo pradžia** - diena, kurią Klientui sudaroma galimybė naudotis Paslaugomis Sutartyje nustatyta tvarka.
  - 4.11. **Paslaugų teikimo vieta** - vieta, kurioje Klientui sudaroma galimybė naudotis Paslaugomis Sutartyje nustatyta tvarka.
  - 4.12. **Sutartis** - visuma sąlygų, nustatytų Užsakymuose, Taisyklėse, Kainyne ir kituose Bendrovės dokumentuose, nurodomuose Taisyklėse ir Užsakymuose.
  - 4.13. **Šalis** - Klientas ir Bendrovė.
  - 4.14. **Taisyklės** – šios paslaugų teikimo taisyklės.
  - 4.15. **Trečiasis asmuo** - bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, išskyrus Šalis.
  - 4.16. **Trumpiausias naudojimosi paslauga terminas** - Sutartyje nurodytas minimalus laiko tarpas, skaičiuojamas nuo Paslaugų teikimo pradžios, per kurį Klientas įsipareigoja naudotis paslauga ir atsiskaityti su Bendrove Sutartyje numatytais sąlygomis.
  - 4.17. **Užsakymas** - Bendrovės nustatytos formos dokumentas, kuriame nurodomos Kliento užsakytos Bendrovės Paslaugos, taip pat tokių Bendrovės Paslaugų teikimo sąlygos.
5. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme ir kituose susijusiose teisės aktuose.

## III. SUTARTIES SUDARYMAS

6. Sutartimi Bendrovė įsipareigoja teikti Kliento užsakytas Paslaugas, o Klientas įsipareigoja už jas atsiskaityti Sutartyje numatyta tvarka.
7. Paslaugų Užsakymui reikalingus duomenis Klientas Bendrovei gali pateikti tiesiogiai atvykęs į Klientų aptarnavimo skyrių, telefonu arba elektroniniu paštu. Klientas atsako už Bendrovei pateiktų duomenų teisingumą. Bendrovė turi teisę pareikalauti pateikti Kliento duomenų teisingumą patvirtinančius dokumentus.
8. Sutartis laikoma sudaryta Bendrovei ir Klientui pasirašius konkrečių Paslaugų Užsakymą.
9. Esant bet kokiems neatitikimams tarp Sutarties dokumentų, turi būti vadovujamasi tokia Sutartį sudarančių dokumentų tvarka – Užsakymas, Taisyklės, visi kiti Sutartį sudarantys dokumentai.
10. Klientas gali susipažinti su Sutartį sudarančiais dokumentais Bendrovės interneto svetainėje (<https://www.penki.lt/privatiems/d-u-k/Naudingi> dokumentai) ir/ar Bendrovės klientų aptarnavimo skyriuose.
11. Reikalavimai konkrečių Paslaugų įdiegimui, įrangai ir kokybei, paslaugų kainos nurodomi Bendrovės interneto svetainėje adresu <https://www.penki.lt/privatiems/d-u-k/Naudingi> dokumentai.

## IV. ŠALIŲ TEISĖS IR PAREIGOS

12. Sutartimi Bendrovė įsipareigoja:
  - 12.1. pradėti teikti Paslaugas ne vėliau kaip per 10 (dešimt) darbo dienų nuo Sutarties sudarymo dienos, jeigu Užsakyme nenurodytas kitas terminas. Jeigu Paslaugų negalima pradėti teikti dėl nuo Kliento priklausančių aplinkybių, Paslaugų teikimo terminas pradedamas skaičiuoti nuo tos dienos, kai Klientas pašalina šias aplinkybes ir apie tai praneša Bendrovei;
  - 12.2. esant techninėms galimybėms, teikti Klientui Paslaugas Sutartyje nustatytais sąlygomis;
  - 12.3. užtikrinti Paslaugų kokybę, atitinkančią Sutartyje nustatytus reikalavimus;
  - 12.4. Sutarties galiojimo laikotarpiu konsultuoti Klientą atitinkamų Paslaugų teikimo klausimais;
  - 12.5. vykdyti kitus Sutartyje numatytus įsipareigojimus.
13. Sutartimi Klientas įsipareigoja:
  - 13.1. Sudaryti sąlygas įdiegti Paslaugų teikimui būtiną Bendrovės įrangą Paslaugų teikimo vietoje per Užsakyme nurodytą terminą, taip pat šią įrangą keisti ir prižiūrėti;
  - 13.2. informuoti Paslaugų teikėją ne vėliau kaip prieš 24 valandas iki suplanuoto inžinieriaus vizito, jeigu nėra galimybės jį priimti. Nepateikus tokios informacijos laiku, klientas privalo atlyginti Paslaugų teikėjo dėl neatvykimo patirtas išlaidas, t. y. sumokėti vizito mokestį, taikomą pagal tuo

- metu galiojančią kainą.
- 13.3. laiku ir tinkamai atsiskaityti su Bendrove Sutartyje nustatyta tvarka ir sąlygomis;
  - 13.4. pranešti Bendrovei, jeigu iki einamojo mėnesio 15 (penkioliktos) dienos negauta sąskaita už atsiskaitomą laikotarpį;
  - 13.5. savo sąskaita užtikrinti nepertraukiamą elektros energijos, reikalingos Bendrovės įrangai ir Kliento galiniams įrenginiams, tiekimą;
  - 13.6. jungti prie įvado ar Bendrovės įrangos tik tokius galinius įrenginius, kurie atitinka Lietuvos Respublikoje galiojančius reikalavimus tokio tipo įrenginiams ir yra techniškai suderinami su užsakytomis Paslaugomis. Tais atvejais, kai atskiriems Kliento galiniams įrenginiams nėra valstybės institucijų patvirtintų reikalavimų, Klientas privalo gauti Bendrovės sutikimą dėl tokių įrenginių jungimo prie Bendrovės įrangos ar įvado;
  - 13.7. neprisijungti prie Bendrovės tinklo kitokiu nei Sutartyje numatytu būdu, be Bendrovės rašytinio sutikimo nekeisti Paslaugų teikimo vietos, netaisyti ir nekeisti Bendrovės įrangos ar Paslaugų parametrų;
  - 13.8. naudojantis Paslaugomis, nepažeisti galiojančių įstatymų, kitų teisės aktų reikalavimų, Trečiųjų asmenų teisių ir teisėtų interesų;
  - 13.9. savo veiksmais nesukelti grėsmės Bendrovės Paslaugų ir/arba tinklo veikimui, saugumui, vientisumui, patikimumui, elektroninių ryšių paslaugų suderinamumui, duomenų apsaugos užtikrinimui arba tokiais veiksmais nesukelti Bendrovei žalos;
  - 13.10. informuoti Bendrovę apie nesankcionuoto informacijos pasiekimo atvejus;
  - 13.11. naudotis Paslaugomis ir Bendrovės įranga savo asmeniniais tikslais ir nenaudoti Paslaugų ar Bendrovės įrangos elektroninių ryšių veiklai vykdyti komerciniais tikslais;
  - 13.12. be Bendrovės rašytinio sutikimo neperleisti Paslaugų ir/ar Bendrovės įrangos Tretiesiems asmenims. Visais atvejais tiek už savo, tiek už Trečiųjų asmenų veiksmus, susijusius su naudojimosi Paslaugomis, Bendrovės įranga bei kitų Sutarties sąlygų vykdymu, atsako Klientas;
  - 13.13. ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas raštu informuoti Bendrovę apie Kliento duomenų pasikeitimą;
  - 13.14. vykdyti pagrįstus Bendrovės nurodymus, būtinus Paslaugų teikimo teisėtumui, Bendrovės įrangos, Paslaugų ir tinklo saugumui ir vientisumui užtikrinti;
  - 13.15. naudotis Paslaugomis laikantis kitų Sutartyje nustatytų sąlygų.
14. Bendrovė turi teisę:
- 14.1. visomis teisėtomis priemonėmis tikrinti Kliento mokumą Sutarties pasirašymo metu ir iki visiško Sutarties prievolių įvykdymo;
  - 14.2. laikydamosi asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų, įsiskolinimo valdymo ir mokumo vertinimo tikslais teisę gauti Kliento asmens duomenis iš trečiųjų asmenų, įskaitant, bet neapsiribojant iš oficialių registrai, Lietuvos Respublikos valstybinių institucijų, duomenų valdytojų, tvarkančių jungtines skolininkų duomenų rinkmenas, skolų išieškojimo įmonių ir kitų trečiųjų asmenų. Jei Klientas skolingas Bendrovei, tretiesiems asmenims arba Bendrovė neturi galimybės įvertinti Kliento mokumo ir (ar) kreditingumo, Bendrovė turi teisę pareikalauti sumokėti užstatą.
  - 14.3. perleisti savo teises ir įsipareigojimus pagal Sutartį Tretiesiems asmenims, apie tai raštu įspėjusi Klientą ne vėliau kaip prieš 2 (du) mėnesius iki teisių ir įsipareigojimų perleidimo dienos, jeigu dėl tokio perleidimo nebus sumažintos Klientui teikiamos garantijos;
  - 14.4. Klientui sutikus, Kliento kontaktinius duomenis (vardą, pavardę, el. pašto adresą ir telefono numerį) naudoti savo pačios panašių prekių ar paslaugų rinkodarai, įskaitant kvietimų dėl dalyvavimo apklausose siuntimą. Klientas savo sutikimą arba nesutikimą su Bendrovės rinkodaros pranešimais ar kvietimais išreiškia, paspaudus sutikimo ar nesutikimo nuorodą gautame pirminiame pranešime ar kvietime. Taip pat apie savo sutikimą arba nesutikimą Klientas gali informuoti Bendrovę bet koku Klientui patogiu būdu, pavyzdžiui, atsiųsdamas el. laišką Bendrovei ar apie tai pareikšdamas Bendrovės atstovui, kur nurodytą savo sutikimą arba nesutikimą dėl tokių Bendrovės pranešimų ar kvietimų gavimo ateityje ir jo kontaktinių duomenų tvarkymo. Be to, Bendrovės pranešimų ar kvietimų tolimesnio gavimo bus galima bet kada atsisakyti, paspaudus atsisakymo nuorodą kiekviename gautame pranešime ar kvietime, arba susisiekus su Bendrove telefonu.
  - 14.5. visas kitas Sutartyje numatytas teises.
15. Klientas turi teisę:
- 15.1. Susisiekęs Bendrovės interneto svetainėje nurodytais kontaktais gauti naujausią informaciją apie Bendrovės teikiamas paslaugas, kainas bei sąlygas;
  - 15.2. perleisti savo teises ir pareigas pagal Sutartį Trečiajam asmeniui Taisyklėse nurodyta tvarka;
  - 15.3. visas kitas Sutartyje ir galiojančiuose norminiuose aktuose numatytas teises.

## **V. PASLAUGŲ TEIKIMO SUTRIKIMŲ ŠALINIMAS**

16. Bendrovė atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir Paslaugų teikimo sutrikimus šalina tik iki Bendrovės tinklo galinio taško.
17. Klientas ne vėliau kaip kitą darbo dieną raštu, elektroniniu paštu, telefonu arba per Bendrovės interneto svetainę (savitarną) praneša Bendrovei apie Paslaugų teikimo sutrikimus. Bendrovei pareikalavus, Klientas nedelsiant pateikia visą turimą su Paslaugų teikimo sutrikimais susijusią informaciją. Jeigu Klientas nevykdo šiame punkte nurodytų reikalavimų, yra laikoma, kad Paslaugos yra teikiamos tinkamai ir Bendrovė neatsako už tokius Paslaugų teikimo sutrikimus.
18. Bendrovė įsipareigoja nemokamai šalinti Bendrovės tinkle atsiradusius sutrikimus ne vėliau kaip per 24 (dvidešimt keturias) valandas nuo Kliento pranešimo gavimo momento. Į Paslaugos teikimo sutrikimų pašalinimo laiką neįskaitomas laikas, būtinas sutrikimo priežasties nustatymui ir/ar nuvykimui į Paslaugos teikimo vietą. Sutrikimai šalinami darbo dienomis nuo 8:00 val. iki 20:00 val., ne darbo dienomis - nuo 10:00 val. iki 20:00 val. Gedimų, apie kuriuos pranešate ne darbo laiku, savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmę pradedame skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 valandos. Klientas privalo užtikrinti galimybę Bendrovės įgaliotiems asmenims šiame punkte nurodytomis valandomis atlikti reikiamus darbus Paslaugų teikimo vietoje.
19. Bendrovė įsipareigoja ne vėliau kaip prieš 3 (tris) kalendorines dienas pranešti Klientui apie Bendrovės tinkle planuojamus atlikti remonto, montavimo ir profilaktikos darbus, dėl kurių Paslaugų teikimas gali būti sutrikdytas arba nutrauktas ne ilgiau kaip 24 (dvidešimt keturioms) valandoms. Šiuos darbus Bendrovė stengiasi atlikti mažiausios tinklo apkrovos valandomis.
20. Paslaugų teikimo laikotarpiu Bendrovė nemokamai šalina ne dėl Kliento ar Trečiųjų asmenų kaltės atsiradusius Bendrovės teikiamų paslaugų trūkumus.

## **VI. ATSISKAITYMŲ TVARKA**

21. Klientui taikomi Paslaugų mokesčiai nurodomi Užsakyme. Papildomų paslaugų, kurias Bendrovė teikia pagal atskirą Kliento prašymą ar poreikį, kainos bei kiti mokesčiai yra pateikiami Kainyne, kuris skelbiamas Bendrovės interneto svetainėje ir Bendrovės klientų aptarnavimo skyriuose.
22. Klientui taikomos nuolaidos yra nurodomos Užsakyme. Paslaugų mokestis su nuolaida Klientui taikomas Trumpiausiu naudojimosi paslauga terminu. Pasibaigus šiam terminui ir nepratęsus Sutarties, Klientui taikomi standartiniai Paslaugų teikimo mokesčiai.
23. Paslaugų įdiegimo, atnaujinimo, parametrų ar kitų sąlygų pakeitimo Kliento prašymu darbai yra mokama paslauga, už kurią Klientas įsipareigoja sumokėti Bendrovei Kainyne nurodytus mokesčius.
24. Sutartyje numatyti Paslaugų mokesčiai gali būti perskaičiuojami kompetentingoms valstybės institucijoms priėmus sprendimus dėl Bendrovei taikomų mokesčių, rinkliavų ar bet kokių kitų piniginių prievolių pakeitimo. Šiame punkte nurodytų Paslaugų ir kitų mokesčių perskaičiavimai nelaikomi Paslaugų mokesčių padidinimu ar Sutarties sąlygų pakeitimu. Paslaugų mokesčių padidinimui Bendrovės iniciatyva taikomos Taisyklių

56 p. nuostatos.

25. Paslaugų teikimo ataskaitinis laikotarpis yra kalendorinis mėnuo.
26. Paslaugų teikimo mokesčiai pradkami skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios. Paslaugų teikimo pradžios diena yra įskaitoma į laikotarpį, už kurį turi būti mokama.
27. Sąskaita už praėjusį ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas pateikiama Klientui iki einamojo ataskaitinio laikotarpio 10 (dešimtos) dienos. Sąskaita pateikiama Klientui nemokamai elektroniniu būdu savitarnos svetainėje <https://mano.penki.lt>, informuojant Klientą apie sąskaitos parengimą elektroniniu paštu. Popierinė sąskaita siunčiama Klientui tik esant jo prašymui ir už papildomą mokestį, nurodytą Kainyne.
28. Klientas įsipareigoja atsiskaityti su Bendrove už praėjusį ataskaitinį laikotarpį per 1 (vieną) mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data - iki sąskaitoje nurodytos dienos.
29. Visi mokėjimai pagal Sutartį atliekami eurais. Bankiniu pervedimu atliekami mokėjimai laikomi sumokėtais jų įskaitymo į Bendrovės banko sąskaitą dieną.
30. Klientas turi teisę iš anksto sumokėti už Paslaugas. Kliento permokėtas sumas Bendrovė įskaito kaip Kliento avansinį mokėjimą už Paslaugas.
31. Kliento faktinis nesinaudojimas Paslaugomis, kai nėra Bendrovės kaltės, neatleidžia Kliento nuo Sutartyje numatytų mokesčių mokėjimo ir kitų įsipareigojimų vykdymo.
32. Paslaugų kredito limitas Klientui nenumatytas, jeigu sutartyje nenumatyta kitaip.
33. Bendrovė turi teisę reikalauti išankstinio mokėjimo už Paslaugas ar reikalauti kitokio Kliento prievolių įvykdymo užtikrinimo, jei Klientas daugiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo atsiskaitymo už Paslaugas termino pabaigos delsė atsiskaityti už suteiktas Paslaugas.
34. Bendrovė turi teisę pareikalauti iš Kliento nedelsiant sumokėti už suteiktas Paslaugas arba pareikalauti išankstinio užmokesčio, jeigu už suteiktas Paslaugas mokėtina suma viršija Kliento įmokėtą sumą ar kitokios Kliento prievolių įvykdymo užtikrinimo priemonės sumą, kai šios sąlygos Klientui yra taikomos.
35. Laiku neatsiskaičius už suteiktas Paslaugas Klientui yra taikomas skolos administravimo mokestis, nurodytas Kainyne. Šiuo atveju Bendrovė taip pat turi teisę apriboti Paslaugų teikimą Klientui ir reikalauti sumokėti netesybas Sutartyje numatyta tvarka (Šių taisyklių 45 p.).
36. Klientui nevykdydam Sutartyje nustatytų mokėjimų daugiau kaip 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų, Bendrovė turi teisę kreiptis į skolas administruojančius subjektus dėl skolos išieškojimo ir pateikti skolos išieškojimui reikiamą informaciją. Klientas įsipareigoja padengti Bendrovei visas su skolos išieškojimu susijusias išlaidas, įskaitant išlaidas, kurias Bendrovė patyrė skolos išieškojimui pasitelkusi Trečiuosius asmenis.
37. Visi Kliento mokėjimai pagal Sutartį yra paskirstomi šia tvarka: pirmiausiai padengiamos išlaidos, patirtos Bendrovei išieškant Kliento skolą (išskyrus atvejus, kai Klientas ginčija skolą teisės aktų nustatyta tvarka, kol ginčas nėra išspręstas), po to padengiami priskaičiuoti delspinigiai, likusia įmokos dalimi padengiama skola už Paslaugas ir Bendrovės įrangą.

## VII. BENDROVĖS ĮRANGOS PERDAVIMAS, NAUDOJIMASIS, GRAŽINIMAS

38. Galine įranga, reikalinga ir pritaikyta naudotis Bendrovės Paslaugomis, gali pasirūpinti pats Klientas arba Šalių susitarimu Klientui ją gali parduoti, išnuomoti arba perduoti laikinai naudotis Bendrovė.
39. Visos su Klientui suteikiama Bendrovės įranga, jos perdavimu ir atsiskaitymu susijusios sąlygos nurodomos Užsakyme ir Taisyklėse. Bendrovės įranga nuosavybės, nuomos ar panaudos pagrindu perduodama Klientui nuo Užsakymo pasirašymo momento, nuo kurio Klientui pereina ir Bendrovės įrangos atsitiktinio praradimo, žuvimo ar sugedimo rizika.
40. Klientas įsipareigoja naudoti Bendrovės įrangą pagal paskirtį ir gamintojo / tiekėjo nurodymus, saugoti ją bei neperduoti ir neperleisti jos Tretiesiems asmenims. Klientas privalo ne vėliau nei per vieną darbo dieną informuoti Bendrovę apie Bendrovės įrangos gedimus, praradimą ar sunaikinimą.
41. Klientas grąžina Bendrovės įrangą ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų po Sutarties ir (ar) atitinkamų Paslaugų atsisakymo ar Sutarties pabaigos tokios būklės, kurios ji buvo jam perduota atsižvelgiant į normalų nusidėvėjimą. Klientas privalo grąžinti Bendrovės įrangą į Bendrovės Klientų aptarnavimo skyrių pats, per Bendrovės atstovą (taikant Kainyne nurodytą mokestį) arba naudodamasis kurjerio paslaugomis. Bendrovės įrangą grąžinant per Bendrovės atstovą, Klientas privalo sudaryti sąlygas Šalių sutartu laiku ir vietoje Bendrovės atstovui perimti Bendrovės įrangą ne vėliau kaip per 3 (tris) darbo dienas nuo Sutarties pabaigos. Bendrovės įrangos grąžinimą Šalis patvirtina raštu, o tuo atveju, jei Bendrovės įrangą grąžinama kurjerio, Bendrovė per 5 (penkias) darbo dienas nuo Bendrovės įrangos pristatymo informuoja Klientą telefonu arba elektroniniu paštu apie Bendrovės įrangos trūkumus, jei tokie nustatomi.
42. Jei Klientui perduota Bendrovės įranga yra sugadinta, prarasta ar sunaikinta, arba Klientas vėluoja laiku ją grąžinti, Klientas privalo sumokėti Bendrovei Kainyne nurodytą mokestį už negrąžintą Bendrovės įrangą, atsižvelgiant į jos natūralų nusidėvėjimą.

## VIII. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

43. Šalis, nevykdanti arba netinkamai vykdanči savo įsipareigojimus pagal Sutartį, įsipareigoja padengti kitos Šalies tiesioginius nuostolius, atsiradusius dėl Sutarties nevykdymo arba netinkamo vykdymo.
44. Šalis neatsako už kitos Šalies patirtus netiesioginius nuostolius, išskyrus nuostolius, kurie atsirado dėl kitos Šalies tyčios.
45. Klientui laiku neatsiskaičius su Bendrove pagal Sutartį, Bendrovė turi teisę pareikalauti sumokėti 0,05% (penkių šimtųjų procento) dydžio delspinigius nuo laiku nesumokėtos sumos už kiekvieną uždelstą sumokėti dieną.
46. Jeigu Klientas negalėjo naudotis Paslaugomis dėl to, kad Bendrovė nepagrįstai delsė pradėti teikti Paslaugas ar atnaujinti Paslaugų teikimą arba pašalinti Paslaugų teikimo sutrikimą, atsiradusį dėl Bendrovės kaltės, ar nepagrįstai apribojo Paslaugų teikimą, Klientas turi teisę reikalauti, kad Bendrovė kompensuotų Kliento sumokėto Paslaugų mokesčio dalį už tą laikotarpį, kurį Klientas dėl Bendrovės kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis, bei sumokėtų Klientui 0,05% (penkių šimtųjų procento) dydžio delspinigius nuo Paslaugų vieno mėnesio mokesčio už kiekvieną dieną, kurią Klientas dėl Bendrovės kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis. Šiame punkte nurodytos kompensacijos ir delspinigių suma yra mažinama Bendrovės sąskaita už kitu ataskaitiniu laikotarpiu Klientui suteiktas Paslaugas.
47. Sutartyje numatytų baudų ir delspinigių sumokėjimas neatleidžia Sutartį pažeidusios Šalies nuo įsipareigojimų pagal Sutartį vykdymo.
48. Klientas visiškai atsako už bet kokios informacijos, kurią jis teikia ir (arba) gauna, naudodamasis Paslaugomis, turinį, įskaitant, bet neapsiribojant, Lietuvos Respublikos teisės aktų, reglamentuojančių intelektinę nuosavybę, asmens duomenų apsaugą, reklamos paslaugų teikimą, pažeidimus.
49. Teikdama Paslaugas Bendrovė imasi priemonių savo tinklo ir juo teikiamų Paslaugų saugumui užtikrinti, tačiau neatsako už toliau nurodomas aplinkybes ir jų sukeltą žalą (nuostolius) Klientui ar Tretiesiems asmenims:
  - 49.1. bet kokių kompiuterių virusų siuntimą per Bendrovės tinklą (įskaitant Bendrovės įrangą);
  - 49.2. Bendrovės įsipareigojimų pagal Sutartį nevykdymą arba netinkamą vykdymą, jeigu tai įvyko dėl Kliento kaltės arba dėl aplinkybių, už kurias atsako Klientas;
  - 49.3. Trečiųjų asmenų veiksmus ir jų taikomus apribojimus Klientui, išskyrus atvejus, kai Trečiuosius asmenis Sutarties įvykdymui pasitelkia pati Bendrovė;

- 49.4. Kliento ar Trečiųjų asmenų padarytus įstatymų ar kitų teisės aktų pažeidimus naudojantis Paslaugomis;
- 49.5. ryši ir jo kokybę Klientui naudojant nekokybiškus, Lietuvos Respublikoje galiojančių reikalavimų ar Bendrovės nurodymų neatitinkančius galinius įrenginius;
- 49.6. Kliento kompiuteryje, tarnybinėje stotyje ar interneto svetainėje esančios, taip pat Bendrovės tinkle perduodamos informacijos turinį ir saugumą.
50. Šalis atleidžiama nuo atsakomybės už savo įsipareigojimų pagal Sutartį nevykdymą ar netinkamą vykdymą nenugalimos jėgos (force majeure) atvejais. Force majeure aplinkybės nustatomos vadovaujantis susijusiais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

#### **IX. SUTARTIES MODIFIKAVIMAS**

51. Pasibaigus Trumpiausiam naudojimosi paslauga terminui Sutartis tampa neterminuota ir jai taikomi standartiniai Paslaugų mokesčiai, jei Klientas nepareišė pageidavimo nutraukti pasirašytą Sutartį ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigos. Teisės aktų nurodytais atvejais, apie Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigą Bendrovė informuoja Klientą ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigos.
52. Likus 1 (vienam) mėnesiui iki Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigos Klientas gali kreiptis į Bendrovę dėl Sutarties pratęsimo.
53. Sutartis gali būti pakeista, papildyta ar pratęsta Šalių susitarimu, Kliento prašymu ar sutikimu, pateiktu telefonu, elektroninio ryšio priemonėmis ar raštu, taip pat kitais Sutartyje numatytais atvejais. Keičiant, pildant ar pratęsiant Sutartį yra taikomi papildomi mokesčiai, nurodyti Bendrovės Kainyne.
54. Sutartis laikoma pakeista, papildyta ar pratęsta, kai yra galimybė tinkamai identifikuoti Klientą, o Klientas patvirtina užsakomų Paslaugų ir (ar) Bendrovės įrangos savybes, jų kainą, Trumpiausią naudojimosi paslauga terminą, yra supažindinamas su teise atsisakyti Sutarties ir jos nutraukimo sąlygomis. Toks Bendrovės ir Kliento bendravimas yra įrašomas, o įrašas saugomas tikslu įrodyti Sutarties sudarymo, pakeitimo faktą, laikantis Bendrovės Privatumo politikos. Kliento prašymu rašytiniai Sutarties pakeitimo, papildymo ar pratęsimo dokumentai jam pateikiami paštu, elektroniniu paštu arba atvykus į Bendrovės Klientų aptarnavimo skyrių.
55. Klientas gali perleisti savo teises ir įsipareigojimus pagal Sutartį (toliau – Sutarties perrašymas) Trečiajam asmeniui. Sutartis gali būti perrašoma Klientui ir Trečiajam asmeniui atvykus į Bendrovės klientų aptarnavimo skyrių arba Klientui Bendrovės elektroniniu paštu pateikus prašymą dėl Sutarties perrašymo, kuriame pateikti reikalingi Trečiojo asmens duomenys ir sutikimas Sutartį perimti, ir Trečiasis asmuo atvyksta į Bendrovės Klientų aptarnavimo skyrių pasirašyti Sutarties. Perrašius Sutartį Trečiasis asmuo įsipareigoja laikytis visų Sutartyje nurodytų sąlygų, susijusių su Sutartyje nurodytų Paslaugų teikimu ir pagal Sutartį perduota Bendrovės įranga. Paslaugų teikimas Trečiajam asmeniui pradedamas nuo artimiausio kalendorinio mėnesio, einančio po Sutarties perrašymo, pirmos dienos. Trečiajam asmeniui nutraukiant Sutartį nepasibaigus Trumpiausiam naudojimosi paslauga terminui, Trečiajam asmeniui yra taikomos Taisyklių XI skyriuje numatytos pasekmės nuo Sutarties sudarymo (ne perrašymo) momento. Prieš perrašant Sutartį Klientas privalo atsiskaityti su Bendrove už iki Sutarties perrašymo jam suteiktas Paslaugas.
56. Bendrovė turi teisę vienašališkai keisti Sutarties sąlygas pranešdama Klientui ne vėliau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Klientas apie tokius pakeitimus gali būti informuotas paštu, elektroniniu paštu arba SMS žinute. Taip pat, teisės aktų numatytais atvejais ir tvarka Bendrovė informuoja Klientą apie teisę nutraukti sutartį be netesybų, jei naujos sutarties sąlygos Klientui nepriimtinos. Klientas, nesutikdamas su tokiais pakeitimais (išskyrus pakeitimus Kliento naudai, administracinio pobūdžio pakeitimus, kurie nedaro Klientui neigiamo poveikio arba pakeitimus, atliekamus vykdančios Europos Sąjungos ar nacionalinėje teisėje tiesiogiai nustatytus reikalavimus), turi teisę nutraukti Sutartį, apie tai raštu pranešęs Bendrovei per 3 (tris) mėnesius nuo šio punkto nurodyto pranešimo gavimo dienos. Šiame punkte numatytu pagrindu nutraukus Sutartį, Klientas neprivalo atlyginti Bendrovei faktiškai suteiktų nuolaidų sumą pagal Taisyklių 71 p.

#### **X. PASLAUGŲ TEIKIMO APRIBOJIMAS**

57. Bendrovė turi teisę apriboti visų ar dalies Paslaugų teikimą Klientui, apie tai įspėjusi Klientą ne vėliau kaip prieš 3 (tris) darbo dienas, jeigu:
- 57.1. Klientas vėluoja atsiskaityti su Bendrove per Bendrovės nurodytą terminą;
- 57.2. Klientas nevykdo kitų esminių Sutartinių įsipareigojimų ir Bendrovei pareikalavus nepašalina esminio pažeidimo per 5 (penkis) kalendorines dienas.
58. Bendrovė turi teisę nedelsiant be įspėjimo apriboti visų ar dalies Paslaugų teikimą Klientui jeigu:
- 58.1. turi duomenų, kad Klientas pažeidė Taisyklių 13.7 p. ar 13.8 p. reikalavimus;
- 58.2. Kliento veiksmai sukelia pavojų Bendrovės tinklo veikimui, jo saugumui, vientisumui ar riboja kitų Bendrovės klientų galimybę pasinaudoti Bendrovės teikiama Paslaugomis;
- 58.3. yra akivaizdi saugumo incidento grėsmė arba nustatomas įvykęs saugumo incidentas;
- 58.4. kitais teisės aktų numatytais atvejais.
59. Apribojus Paslaugų teikimą, Klientui išlieka pareiga visiškai atsiskaityti su Bendrove už Paslaugas, suteiktas iki Paslaugų teikimo apribojimo, ir Bendrovės įrangą. Atnaujinant Paslaugų teikimą po apribojimo taikomas pakartotinio paslaugų įjungimo mokestis, nurodytas Kainyne.
60. Bendrovė atnaujinama Paslaugų teikimą ne vėliau kaip per 1 (vieną) darbo dieną po to, kai Klientas pašalina visus pažeidimus, dėl kurių buvo apribotas Paslaugų teikimas, atlygina Bendrovei dėl Kliento kaltės padarytus nuostolius, visiškai atsiskaito su Bendrove už iki Paslaugų apribojimo suteiktas Paslaugas ir Bendrovės įrangą bei sumoka Paslaugų atnaujinimo mokestį, numatytą Kainyne.
61. Paslaugų teikimo apribojimo dėl Kliento kaltės laikotarpis neįeina į Sutartyje nustatytą Trumpiausią naudojimosi paslauga terminą, kuris pratęsiamas tiek dienų, kiek truko Paslaugų teikimo apribojimas.
62. Klientas turi teisę laikinai sustabdyti Paslaugų teikimą pateikęs prašymą Bendrovei. Bendras Paslaugų teikimo laikino sustabdymo laikotarpis per kiekvienus Paslaugų teikimo metus neturi viršyti 3 (trijų) mėnesių. Šis laikotarpis neįeina į Trumpiausią naudojimosi paslauga terminą, nustatytą Sutartyje. Trumpiausias naudojimosi paslauga terminas yra pratęsiamas tiek dienų, kiek truko Paslaugų teikimo sustabdymas, o pratęsimo laikotarpiu yra taikomos Sutartyje numatytos Paslaugų kainos su nuolaidomis.
63. Už Paslaugų teikimo laikiną sustabdymą mokamas mokestis, nurodytas Kainyne.

#### **XI. SUTARTIES PABAIGA**

64. Klientas turi teisę atsisakyti ne Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriuose sudarytos Sutarties per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo jos sudarymo ir:
- 64.1. jei Paslaugų teikimas per nurodytą terminą nebuvo pradėtas, Klientui grąžinami už Paslaugas ir Bendrovės įrangą sumokėti mokesčiai;
- 64.2. jei Kliento pageidavimu Paslaugų teikimas buvo pradėtas nesuėjus 14 (keturiolikos) kalendorinių dienų terminui po Sutarties sudarymo ne Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriuose, Klientas sumoka Bendrovei standartinį paslaugos mokestį (be nuolaidų) už faktiškai suteiktas iki nutraukimo šio punkto pagrindu Paslaugas, įskaitant mokesčius jų pajungimą ir Bendrovės įrangą.

65. Sutarties pakeitimui, papildymui ar pratęsimui Taisyklių 64 p. netaikomas, jeigu pratęsiant Sutartį keičiasi tik Sutarties terminas ir nenustatoma kitų naujų sąlygų.
66. Sutarties atsisakymas įforminamas užpildant Bendrovės internetinėje svetainėje skelbiamą Sutarties atsisakymo formą ir pristatant ją į Bendrovės Klientų aptarnavimo skyrių ar atsiunčiant elektroniniu paštu, taip pat Sutarties atsisakymo įforminimas gali būti įvykdytas kitu abiem Šalims priimtiniu būdu. Taisyklių 64 p. numatytus atsiskaitymus Bendrovė ir Klientas atlieka per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Sutarties atsisakymo įforminimo dienos.
67. Jeigu iki Paslaugų teikimo pradžios Bendrovė nutraukia Sutartį dėl Kliento kaltės arba Klientas nutraukia Bendrovės klientų aptarnavimo skyriuje sudarytą Sutartį, Klientas įsipareigoja sumokėti Bendrovei standartinius Paslaugų prijungimo ir įdiegimo mokesčius.
68. Šalys turi teisę bet kada nutraukti Sutartį abiejų šalių rašytiniu susitarimu.
69. Šalys turi teisę vienašališkai nutraukti Sutartį, apie tai raštu pranešusi kitai Šaliai ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas, jeigu kita Šalis iš esmės pažeidžia Sutartį. Bendrovė taip pat turi teisę nutraukti Sutartį šiame punkte nurodyta tvarka, jei Klientas per 30 (trisdešimt) kalendorinių dienų nuo Paslaugų teikimo apribojimo neatlieka veiksmų, būtinų Paslaugų teikimui atnaujinti.
70. Klientas turi teisę bet kada vienašališkai nutraukti terminuotą ar neterminuotą Sutartį, informavęs Bendrovę ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas iki Sutarties nutraukimo.
71. Nutraukiant Sutartį ne dėl Bendrovės kaltės iki Trumpiausio naudojimosi paslauga termino pabaigos Kliento iniciatyva arba dėl Kliento kaltės, Klientas kompensuoja Bendrovei faktiškai suteiktą pagal Sutartį nuolaidų sumą, sumoka nesumokėtus mokesčius, grąžina suteiktą įrangą bei atlygina kitas Bendrovės išlaidas (tiesioginius nuostolius), patirtas iki Sutarties nutraukimo dienos. Taip pat, užtikrinsime, kad grąžintina suma už suteiktas nuolaidas neviršytų likusių mėnesinių mokesčių sumos.
72. Prašymą nutraukti Sutartį Klientas gali išreikšti Bendrovės Klientų aptarnavimo skyriuje, atsiųsti Bendrovės elektroniniu paštu, telefonu arba kitu abiem Šalims priimtiniu būdu. Jeigu su Klientu nesusitarta kitaip, Paslaugų teikimas nutraukiamas per 5 (penkias) darbo dienas nuo Kliento prašymo gavimo dienos.
73. Nutraukus Sutartį ar Paslaugų teikimą, Klientas įsipareigoja ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį visiškai atsiskaityti su Bendrove ir grąžinti Bendrovės įrangą Sutartyje numatyta tvarka ir terminais.

## **XII. GINČŲ NAGRINĖJIMAS**

74. Šalys sieks, kad visi ginčai ar nesutarimai, kilę iš Sutarties ar su ja susiję, būtų sprendžiami derybų būdu tarpusavio supratimo ir bendradarbiavimo pagrindais.
75. Klientui manant, kad Bendrovė pažeidė jo teises ar teisėtus interesus, susijusius su Sutartimi, turi teisę kreiptis į Bendrovę ir nurodyti savo reikalavimus ne vėliau kaip per 3 (tris) mėnesius nuo tos dienos, kurią Klientas sužinojo ar turėjo sužinoti apie galimą savo teisių ar teisėtų interesų pažeidimą. Terminas Kliento pretenzijoms dėl mokėjimų pagal Bendrovės išrašytas sąskaitas pateikti pradedamas skaičiuoti nuo pranešimo apie išrašytą sąskaitą išsiuntimo Kliento elektroniniu paštu dienos arba nuo popierinės sąskaitos gavimo momento.
76. Bendrovė išnagrinėja Kliento kreipimąsi ir išsiunčia Klientui motyvuotą atsakymą ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo Kliento kreipimosi gavimo dienos. Bendrovės atsakymas pateikiamas raštu arba ta pačia forma, kuria gautas Kliento kreipimasis.
77. Klientui ir Bendrovei neišsprendus ginčo klausimo, gali būti kreipiamasi į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (Mortos g. 14, Vilnius, tel. (+370 5) 210 5633, faks. (+370 5) 216 1564, el. paštas [rrt@rrt.lt](mailto:rrt@rrt.lt), interneto svetainė [www.rrt.lt](http://www.rrt.lt)), užpildomas prašymas Elektroninėje vartotojų ginčų sprendimo platformoje adresu <https://ec.europa.eu/odr/> arba kreipiamasi į kompetentingą Lietuvos Respublikos teisumą teisės aktų nustatyta tvarka.

## **XIII. BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

78. Visos nuosavybės teisės, įskaitant intelektines, susijusias su Bendrovės įranga, programomis bei bet kokia su jomis susijusi techninė dokumentacija, kuri yra pateikiama Klientui, lieka Bendrovės arba jos licenciarų nuosavybė.
79. Sutarties sudarymui, vykdymui ir aiškinimui taikoma Lietuvos Respublikos teisė.
80. Susirašinėjimas ir bendravimas tarp Šalių vykdomas paštu, faksu, elektroniniu paštu, telefonu, o dokumentai Bendrovei gali būti tiesiogiai pristatomi ir į Klientų aptarnavimo skyrių, jei Sutartyje konkrečiais atvejais nenurodytas kitoks tarpusavio bendravimo būdas. Elektroniniu paštu išsiųsti dokumentai laikomi gautais jų išsiuntimo momentu, o paštu išsiųsti dokumentai laikomi gauti 3 (trečią) darbo dieną nuo jų išsiuntimo dienos, jeigu neįrodoma priešingai.
81. Kiekviena Šalis įsipareigoja be kitos Šalies išankstinio rašytinio sutikimo neatskleisti Tretiesiems asmenims ir nenaudoti tikslams, nesusijusiems su Sutarties vykdymu, bet kokios informacijos, gautos vykdant Sutartį, išskyrus įstatymų numatytus atvejus.
82. Kliento asmens duomenys ir su Klientu susiję srauto duomenys tvarkomi laikantis Bendrovės Privatumo politikos, su kuria galima susipažinti Bendrovės interneto svetainėje skiltyje „[Pagalba-Privatumo politika](#)“.

### **PRIEDAI:**

1. Duomenų perdavimo paslaugos teikimo sąlygos.
2. Skaitmeninės IPTV paslaugos teikimo sąlygos.
3. Mobiliųjų duomenų perdavimo paslaugos teikimo sąlygos.
4. Mobilios ryšio paslaugos teikimo sąlygos



## DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

### I. PASLAUGOS ĮDIEGIMAS

1. Duomenų perdavimo paslauga (toliau – **Paslauga**) įdiegiama ir teikiama Sutartyje nurodytoje Paslaugų teikimo vietoje įrengus įvadą ir (arba) Bendrovės įrangą, prie kurių Klientas gali tiesiogiai jungti savo galinius įrenginius. Paslauga taip pat gali būti įdiegiama ir teikiama Kliento turima duomenų perdavimo linija.
2. Įdiegdama Paslaugą Bendrovė atlieka tik Paslaugos teikimui būtinus darbus. Papildomi darbai, susiję su Paslaugos įdiegimu, Kliento prašymu gali būti atliekami už papildomą mokestį, nurodytą Kainyne.
3. Kliento galinių įrenginių suderinimas yra nemokamas tik Paslaugos įdiegimo metu ir tik tuo atveju, jeigu Kliento galinė įranga atitinka Sutartyje nurodytus reikalavimus. Visais kitais atvejais Kliento galinių įrenginių suderinimo darbai atliekami už papildomą mokestį, nurodytą Kainyne.

### II. REIKALINGA ĮRANGA

4. Tam, kad galėtų naudotis Paslauga, Klientas turi turėti šią techniškai tvarkingą ir tinkamai sukonfigūruotą bei veikiančią galinę įrangą:
  - 4.1. Kompiuterį ir tinko plokštę su priegigos sąsaja „Ethernet“ (IEEE 802.3a 10Base-T, IEEE 802.3u (100Base-T2; 100Base-T4, 100Base-FX), IEEE 802.3ab 1000Base-T, IEEE 802.3z 1000Base-LX);
  - 4.2. Kompiuteryje turi būti įdiegtas TCP/IP protokolas ir programinė įranga DHCP klientas (RFC 2131), užtikrinanti prisijungimą prie Bendrovės tinklo ir paprastai pateikiama kartu su galine įranga arba operacine sistema;
  - 4.3. Kompiuteris turi turėti pakankamai išteklių (operatyviosios atminties, standžiojo disko talpos, procesoriaus galingumo), reikalingų programinės įrangos, užtikrinančios prisijungimą prie Bendrovės tinklo, veikimui.
5. Bendrovė garantuoja kokybišką Paslaugos teikimą tik tuo atveju, kai Kliento kompiuteryje yra įdiegta operacinė sistema Windows, IOS, Linux.
6. Paslaugas gauti reikalingą įrangą Klientas gali nuomotis, įsigyti iš Bendrovės arba naudoti savo. Tokiu atveju įranga turi būti techniškai suderinama su paslaugomis ir atitikti naujausias saugumo rekomendacijas ir institucijų nustatytus reikalavimus, kad Klientui naudojant šią įrangą Bendrovė galėtų užtikrinti paslaugų kokybę.
7. Perduotą Bendrovės galinę įrangą, programas ir kitus susijusius techninius dokumentus Klientas gali naudoti tik tiek, kiek tai susiję su naudojimusi paslaugomis. Be Bendrovės rašytinio sutikimo Klientas negali jų perduoti tretiesiems asmenims, kopijuoti, keisti ar naudoti kitiems tikslams nei Bendrovės paslaugų teikimas Klientui.

### III. PASLAUGOS KOKYBĖS REIKALAVIMAI

8. Bendrovė užtikrina, kad Bendrovės tinklo galiniame taške Paslauga bei greičiai atitiks tarptautinius lokaliųjų tinklų standartus, aprašytus IEEE 802.3xx specifikacijos reikalavimuose.
9. Bendrovė garantuoja ne mažiau kaip 95 % Paslaugos pateikiamumo (1 % = 7,2 val./mėn.), įskaitant atliekamus Bendrovės tinklo techninės priežiūros, remonto bei atnaujinimo darbus.
10. Paslauga atitiks toliau nurodomus kokybės kriterijus:

|                                   | 100      | 500      | 1000      |
|-----------------------------------|----------|----------|-----------|
| Didžiausia parsisiuntimo sparta   | 100 Mbps | 500 Mbps | 1000 Mbps |
| Didžiausia išsiuntimo sparta      | 100 Mbps | 500 Mbps | 1000 Mbps |
| Reklamuojama parsisiuntimo sparta | 100 Mbps | 500 Mbps | 1000 Mbps |
| Reklamuojama išsiuntimo sparta    | 100 Mbps | 500 Mbps | 1000 Mbps |
| Įprasta parsisiuntimo sparta      | 80 Mbps  | 400 Mbps | 800 Mbps  |
| Įprasta išsiuntimo sparta         | 80 Mbps  | 400 Mbps | 800 Mbps  |
| Mažiausia parsisiuntimo sparta    | 50 Mbps  | 200 Mbps | 400 Mbps  |
| Mažiausia išsiuntimo sparta       | 50 Mbps  | 200 Mbps | 400 Mbps  |

11. Realiai užtikrinama pakeitinio duomenų perdavimo sparta priklauso nuo naudojamos prisijungimo priegigos ir tinklo apkrovimo būklės konkrečioje vietoje ir konkrečiu laiku.
12. Interneto greitaveika gali kisti. Jei greitaveikos pokyčiai neviršija nustatytų techninių paslaugos teikimo parametrų, tai nelaikoma gedimu ar kokybės neatitikimu.
13. Duomenų perdavimo sparta priklauso nuo linijos techninių galimybių, technologijos ir pasirinkto Paslaugos plano. Duomenų perdavimo sparta gali būti ribojama esant tarptautinio sujungimo gedimui ir pasiekus tinkamo rezultato srutų perbalansavime – gedimo metu klientams ribojama (sulėtėja) tarptautinė sparta iki 5 Mb/s (šviesolaidžio priegoje) – tai nedaro įtakos duomenų perdavimo spartai vietiniame tinkle. DDOS atakos, nesankcionuotos kenkėjiškos programinės įrangos veikimas ar kiti kenkėjiški Trečiųjų asmenų veiksmai gali mažinti greitaveiką.
14. Galima sparta pasiekama: 1) sparta Bendrovės tinkle matuojama Bendrovės nurodyta greitaveikos matuokle iki konkretaus pasirinkto priegigos taško; 2) nurodyta sparta užtikrinama tik tada, kai vienas asmeninis kompiuteris etherneto kabeliu jungiamas prie maršrutatoriaus arba optinio keitiklio ir matavimo metu nėra siunčiami arba priimami jokie kiti duomenys.
15. Bendrovė gali garantuoti tik Bendrovės tinkle naudojamos įrangos technines galimybes, kai Kliento galinis įrenginys palaiko būtinus techninius parametrus aptartai sparta suteikti.
16. Jungiantis į kitų interneto paslaugų tiekėjų tinklus, Klientui nurodyta duomenų perdavimo sparta gali būti mažesnė, priklausomai nuo kitų interneto tiekėjų tinklo pralaidumo išteklių.
17. Kai asmeniniu kompiuteriu prie interneto jungiamasi belaidė (Wi-Fi) ryšio technologija, duomenų perdavimo sparta gali būti mažesnė, priklausomai nuo naudojamos technologijos ir maršrutatoriaus Wi-Fi standarto.
18. Jungiantis ne etherneto kabeliu ir vienu metu naudojant išmaniosios televizijos bei interneto paslaugas klientui nurodyta interneto duomenų perdavimo sparta gali būti iki kelių kartų mažesnė nei naudojant tik interneto paslaugą. Naudojantis TV paslauga, galimas interneto duomenų perdavimo spartos sumažėjimas iki 10 proc.
19. Bendrovės Klientai gali nemokamai pasitikrinti duomenų perdavimo spartą interneto adresu <https://www.penki.lt/privatiems/internetas/>. Klientai taip

pat gali išsamiai susipažinti su jų viešojo elektroninių ryšių tinklo veikimo zona ir konkrečioje šios zonos vietoje galima didžiausia duomenų perdavimo sparta interneto adresu <https://www.penki.lt/privatiems/internetas/>

20. Esant žemiau lentelėje nurodytoms tipinėms vertėms naudojantis interneto paslaugomis ir (ar) priemonėmis paslaugoms gauti veikimo sutrikimai negalimi.

| Interneto paslaugos kokybės parametrai (tipinės vertės): |                                                      |                      |                              |                   |
|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|----------------------|------------------------------|-------------------|
|                                                          | Nutolęs mazgas                                       | Vidutinis užlaikymas | Vidutinė užlaikymo deviacija | Paketų praradimas |
| Jungiantis į Lietuvos tinklus                            | ltnet1.penki.lt,<br>ltnet2.penki.lt, ltnet3.penki.lt | ne daugiau 15 ms     | ne daugiau 5 ms              | ne daugiau 0.5 %  |
| Jungiantis į tarptautinius tinklus                       | ltnet1.penki.lt,<br>ltnet2.penki.lt, ltnet3.penki.lt | ne daugiau 15 ms     | ne daugiau 5 ms              | ne daugiau 0.5 %  |

#### IV. KITOS SĄLYGOS

21. Siekdama apsaugoti savo klientus ir tinklą nuo įvairios kenkėjiškos programinės įrangos, elektroninio pašto šiukšlių (angl. spam), piktybiškų kibernetinių išpuolių, atakų ir panašaus pobūdžio kenkimo veikos, Bendrovė naudoja įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Bendrovė, nustačiusi tokią prieš savo tinklą ir (ar) prieš klientus nukreiptą kenkimo veiką, gali imtis įvairių priemonių tokiai veikai neutralizuoti, pavyzdžiui, blokuoti tam tikrus IP adresus, prievadus (angl. port) protokolus, elektroninio pašto dėžutes. Tuo metu kol yra naudojamos šios srauto valdymo priemonės, Paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, gali sulėtėti duomenų perdavimo sparta, gali būti apribotas naudojimas tam tikromis Paslaugomis, gali būti apribota prieiga prie tam tikrų internetinių svetainių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais, kai iškyla grėsmė tinklo saugumui ir (ar) vientisumui, Paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, tik tada kai praeina minėta grėsmė tinklo saugumui ir (ar) vientisumui.
22. Bendrovė užtikrina teisės aktais numatytų įpareigojimų vykdymą, pvz., blokuoja oficialiai skelbiamus nelegalios lošimų veiklos vykdytojų domenų.
23. Taikant srauto valdymo priemones, klientų asmens duomenys gali būti naudojami tik tokiais atvejais, kai tai yra būtina siekiant pašalinti iškilusią grėsmę tinklo stabilumui ir integralumui ir ne ilgiau, nei tai yra būtina šioms tikslams pasiekti.
24. Tinkle nėra atliekami veiksmai, kurie galėtų daryti įtaką skirtingai interneto paslaugų kokybei naudojantis teikiamomis turinio paslaugomis ar programomis (pvz., duomenų apsiųtimu programomis, srautiniu vaizdo siuntimu ir pan.).
25. Kliento prasiųstų ar išsiųstų duomenų kiekis yra neribojamas ir nedaro įtakos teikiamų paslaugų kokybei.
26. Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas yra interneto ryšio sutrikimai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų sklandų tinklo veikimą įtakančių veiksnių. Bendrovės interneto paslaugoje paketų praradimas negalimas; jei taip nutinka, fiksuojamas gedimas. Duomenų vėlavimas nereiškia, kad interneto ryšio paslauga tampa neprieinama, tačiau naudojimas ją tampa apsunkintas. Pavyzdžiui, tinklas į siunčiamas užklausas reaguoja lėtai, vėluoja tinklalapių atvaizdavimas, ryšys „trūkinėja“ ir pan. Bendrovė supranta, kad tokie tinklo sutrikimai neigiamai veikia klientų patyrimą naudojantis Bendrovės paslaugomis, todėl visais atvejais Bendrovė stengiasi šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti Sutartyje numatyta tvarka. Klientui Paslaugos diegimo metu dinamiškai suteiktas IP adresas yra Bendrovės nuosavybė ir gali būti pakeistas Bendrovės nuožiūra be išankstinio perspėjimo. Statinis IP adresas Klientui suteikiamas tik tuomet, kai ši paslauga nurodoma Užsakyme. Už statinio IP adreso suteikimą gali būti mokamas papildomas mokestis, nurodytas Kainyne.
27. Klientas, pakeitęs tinklo kortą (arba maršruto parinktuvą), apie tai telefonu praneša Bendrovės klientų aptarnavimo skyriui, o Bendrovei pareikalavus, privalo pateikti rašytinį prašymą užfiksuoti naujos tinklo kortos fizinį adresą (MAC adresą). Bendrovė šį Kliento prašymą įvykdo ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas. Už šią paslaugą gali būti taikomas papildomas mokestis, nurodytas Kainyne.



## TELEVIZIJOS PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

### I. PASLAUGOS ĮDIEGIMAS

1. Televizijos paslauga (toliau – **Paslauga**) teikiama tik kartu su Bendrovės duomenų perdavimo paslauga.
2. Klientui gali būti sudaroma galimybė naudojant galinę įrangą nuotoliniu būdu užsisakyti atitinkamas paslaugas (TV programų ar jų rinkinių, virtualią vaizdo nuomą ir pan.). Klientas užsisako paslaugas nuotoliniu būdu vadovaudamasis galinės įrangos TV ekrane pateikiamomis instrukcijomis ar galimybėmis, o užsakymą patvirtina įvedęs jam suteiktą/savo paties sukurtą apsaugos kodą (PIN kodą). Klientas turi teisę pasikeisti jam suteiktą apsaugos kodą, taip pat privalo jį saugoti ir užtikrinti, kad juo nepasinaudotų kiti asmenys. Nuotoliniu būdu užsakytų paslaugų teikimo pradžia laikomas užsakymo patvirtinimas apsaugos kodu, jeigu TV ekrane pateikiamoje instrukcijoje ar Bendrovės interneto svetainėje nenurodyta kitaip. Jeigu nuotoliniu būdu užsakomos paslaugos yra mokamos, Klientas įsipareigoja sumokėti už per kalendorinį mėnesį užsakytas paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka. Nuotoliniu būdu Kliento atlikti užsakymai fiksuojami elektroniniu būdu, Kliento užsakymų istorija pateikiama TV ekrane.

### II. REIKALINGA ĮRANGA

3. Tam, kad galėtų naudotis Paslauga, Klientas turi turėti šią techniškai tvarkingą ir tinkamai sukonfigūruotą bei veikiančią galinę įrangą:
  - 3.1. televizorių, turintį SCART arba HDMI lizdą (jungtį),
  - 3.2. TV priedėlį (angl. set top box) - įrenginį, skirtą priimti Bendrovės retransliuojamas TV programas, su Bendrovės įdiegta specialia programine įranga ir laidais, skirtais jį prijungti prie Bendrovės tinklo galinio taško, televizoriaus ir elektros įvado;
  - 3.3. skirstytuvą (angl. *switch*) - prietaisą, skirtą prie vienos duomenų perdavimo linijos (Bendrovės tinklo galinio taško) vienu metu prijungti du ar daugiau galinių įrenginių (pvz., TV priedėlį ir kompiuterį).
- 3.4. Arba
- 3.5. SMART TV ar priedėliai palaikantys Flexi TV programelę.

### III. PASLAUGOS KOKYBĖS REIKALAVIMAI

4. Bendrovė įsipareigoja teikti Klientui Paslaugą ne mažesne kaip 720 x 576 p. raiška.
5. TV programų, kurias tuo metu Bendrovė retransliuoja ar gali retransliuoti, sąrašas yra skelbiamas Bendrovės interneto svetainėje.
6. Bendrovė turi teisę Sutarties galiojimo metu bet kada savo nuožiūra keisti savo retransliuojamas TV programas (didinti arba mažinti TV programų skaičių, keisti vieną TV programą kita), išskyrus įstatymų ir Sutarties numatytus atvejus.
7. Jeigu sudarydami Sutartį arba Sutarties galiojimo metu Klientas ir Bendrovė raštu susitarė dėl minimalaus retransliuojamų TV programų kiekio, Bendrovė įsipareigoja iki pasibaigs Sutartyje nustatytas Trumpiausias naudojimosi paslauga terminas, o jeigu toks terminas nenustatytas - šešis mėnesius nuo atitinkamo Kliento ir Bendrovės rašytinio susitarimo sudarymo dienos, jeigu pačiame susitarime nenustatyta kitaip, retransliuoti ne mažesnę kaip Sutartyje nurodytą TV programų skaičių.

## MOBILIŲJŲ DUOMENŲ PERDAVIMO PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

1. Mobilųjų duomenų perdavimo paslaugos (toliau – **Paslauga**) teikimui reikalingas mobilusis maršruto parinktuvas su 4G/5G funkcija ir SIM kortele.
2. Minimalus vidutinis Paslaugos užtikrinamas greitis siekia apie 16 kbps. Duomenų perdavimo greitis priklauso nuo Kliento buvimo vietoje esančios duomenų perdavimo technologijos: technologijos GPRS tinkle – nuo 0 kbps iki 48kbps, EDGE – nuo 0 kbps iki 238 kbps, UMTS – nuo 0 kbps iki 384 kbps, HSPA+ – nuo 0 kbps iki 21Mbps, DC-HSPA+ nuo 0 kbps iki 42 Mbps, LTE – nuo 0 iki 150 Mbps, LTE-Advanced – nuo 0 iki 300 Mbps.
3. Realiai užtikrinama paketinio duomenų perdavimo sparta priklauso nuo naudojamos prisijungimo prieigos ir tinklo apkrovimo būklės konkrečioje vietoje ir konkrečiu laiku.
4. Maksimali duomenų parsisiuntimo bei išsiuntimo sparta gali būti pasiekta tokiomis sąlygomis, kai:
  - Vartotojas yra lauke, atviroje vietoje, netoli bazinės stoties;
  - Tiesioginiam ryšiui su bazine stotimi netrukdo pastatai, kalvos ar kiti fiziniai objektai;
  - Oro sąlygos yra palankios – nėra audrų, pūgų ar kitų nepalankių oro reiškinių;
  - Vartotojo naudojamas galinis įrenginys palaiko atitinkamą ryšio technologiją (pvz., LTE-Advanced, 5G);
  - Prie tos pačios bazinės stoties nėra daug prisijungusių vartotojų;
  - Serverio, į kurį kreipiasi vartotojas, apkrovimas yra nedidelis ir serveris sklandžiai funkcionuoja.

Jeigu dėl padidintos tinklo apkrovos ar kitų aplinkybių duomenų perdavimo greitis ženkliai nukryptų nuo maksimalios numatytos spartos, Jūsų interneto ryšio naudojimo patirtis gali suprastėti: didelio dydžio duomenų atsisiuntimas ar išsiuntimas gali užtrukti gerokai ilgiau; gali būti trikdžiai arba strigimai žiūrint transliuojamą vaizdą turinį (srautinį video), taip pat gali sutrikti naudojimas interaktyviomis interneto paslaugomis, tokiomis kaip internetiniai vaizdo žaidimai. Vis dėlto paprastos veiklos, tokios kaip naršymas internete, tinklalapių peržiūra ir elektroninio pašto naudojimas, paprastai išlieka sklandžios net esant ryšio spartai sumažėjusiai iki gana žemo lygio. Mažiausia galima duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta yra 256 Kbps.

5. Bendrovės Klientai gali nemokamai pasitikrinti duomenų perdavimo spartą interneto adresu <https://www.penki.lt/privatiems/internetas/>.
6. Bendrovė įsipareigoja teikti Klientams kokybiškas paslaugas visą parą visoje paslaugų veikimo teritorijoje. Apie paslaugų teikimo sutrikimus Klientai gali mums pranešti paskambinę telefono numeriu **+37052664555**, arba elektroniniu paštu [info@penki.lt](mailto:info@penki.lt).
7. Paslaugų teikimo sutrikimus Bendrovė įsipareigoja pašalinti šių taisyklių nustatyta tvarka.
8. Bendrovė įsipareigoja nemokamai pakeisti dėl gamybos defekto netinkamą naudoti, perduotą Klientui įrangą. Jei įranga prarandama arba sugadinama dėl Kliento kaltės, Bendrovė ją pakeičia tik už atitinkamą mokestį, nurodytą Kainyne.
9. Bendrovė suteikia garantiją įrangai, kuri įsigyjama iš Bendrovės. Garantinio aptarnavimo sąlygos pateikiamos kartu su perkama įranga.
10. Žemiau pateiktos „Penki“ sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisyklės apibrėžia pagrindinius principus ir reikalavimus, kurių Jūs įsipareigojate laikytis naudodamiesi mūsų teikiama paslauga:

Penki“ siekia būti sąžininga su savo klientais, todėl tikimės, kad ir Jūs sąžiningai naudositės mūsų paslaugomis bei laikysitės šių taisyklių. Jos skirtos užtikrinti, jog visi mūsų klientai galėtų naudotis aukštos kokybės ryšio paslaugomis ir patirti kuo daugiau jų teikiamų privalumų. Sąžiningo naudojimosi taisyklės apima neribotų pokalbių, neribotų SMS žinučių ir neriboto mobiliojo interneto paslaugas, taip pat įsigyjamas ar papildomai užsakomas tarptautinių pokalbių ir SMS paslaugas. Sąžiningo naudojimosi taisyklių pažeidimas yra laikomas mūsų sudaryto susitarimo pažeidimu, kuris gali lemti visišką ar dalinį paslaugų ribojimą arba alternatyvaus mokėjimo plano pasiūlymą. Apie tokius veiksmus Jus informuosime raštu, SMS žinute, elektroniniu paštu arba telefonu.

Sąžiningo ir tinkamo naudojimosi sąlygos, kurias įsipareigojate vykdyti:

- Paslaugomis naudositės todėl, kad norite naudotis būtent „Penki“ paslaugomis.
- SIM kortelę naudosite tik bendravimui su kitais žmonėmis ir (arba) asmeniniam interneto naudojimui.
- SIM kortelę naudosite tik mobiliajame telefone, nebent Jūsų pasirinktas planas aiškiai leidžia naudoti ją kituose įrenginiuose (pvz. planšetėse, kompiuteriuose ar modemuose).
- Neteiksite mūsų ryšio paslaugų tretiesiems asmenims naudodamiesi mumis suteikta SIM kortele ar kita įranga.
- Nesieksite finansinės ar kitokios materialinės naudos pasinaudodami mūsų paslaugomis ir jų neperparduodami.
- Nenaudosite mūsų paslaugų komerciniams, rinkodaros ar nepageidaujamiems tikslams (pvz., nepageidaujamiems SMS arba skambučiams).
- Nevykdysite telemarketingo, klientų aptarnavimo ar kitos komercinės veiklos, naudodamiesi „Penki“ paslaugomis.
- Nepiktinaudžiausite bandydami pasipelninti iš „Penki“ ar kitų telekomunikacijų operatorių.
- Užtikrinsite, kad SIM kortelę ar įrangą naudositės tik Jūs asmeniškai ir be išankstinio mūsų sutikimo neperduosite jos kitiems vartotojams arba jų ryšių sistemoms.
- Nenaudosite mūsų paslaugų siekdami naudoti iš rinkos kainų skirtumo tarp Jums taikomo tarifo ir kitų operatorių kainų.
- Suteiktą SIM kortelę bei telefono numerį naudosite tik tose įrenginiuose, kuriems pasirinktas planas yra skirtas.
- Nenaudosite mūsų SIM kortelės bei suteiktų įrenginių jokiai neteisėtai ir (arba) draudžiamai veiklai, taip pat užtikrinsite, kad ši įranga nebūtų naudojama nusikalstamiems ar sukčiavimo veiksams vykdyti.

Tikimės abipusio bendradarbiavimo ir tikime, kad šių sąlygų laikymasis padės užtikrinti malonų ir kokybišką naudojimąsi „Penki“ paslaugomis.

## MOBILAUS RYŠIO PASLAUGOS TEIKIMO SĄLYGOS

1. Sutartimi Bendrovė įsipareigoja:
  - 1.1. Teikti paslaugas visą parą visoje „Bitės“ ryšio tinklo veikimo teritorijoje;
  - 1.2. Registruoti Kliento pranešimus apie paslaugų teikimo sutrikimus ir perduoti juos Paslaugų teikėjui (UAB Bitė Lietuva) spręsti pagal nustatytą tvarką. Bendrovė taip pat informuoja Klientą apie registruoto sutrikimo statusą ir, gavus informaciją iš Paslaugų teikėjo, perduoda atnaujintą informaciją apie sprendimo eigą. Bendrovė deda pagrįstas pastangas užtikrinti, kad sutrikimai būtų sprendžiami kuo operatyviau, tačiau nėra atsakinga už Paslaugų teikėjo veiksmų greitį ar galutinį problemos išsprendimą;
  - 1.3. Užtikrinti 93% duomenų perdavimo mobiliuoju tinklu paslaugos pateikiamumą. Techninės profilaktikos laikas, vertinant paslaugos pateikiamumą, nėra įskaičiuojamas į paslaugos neteikimo laikotarpį;
  - 1.4. Užtikrinti ryšio paslaugų kokybę pagal nacionalinius bei tarptautinius kokybės standartus. Daugiau apie užtikrinamus ryšio paslaugų kokybės parametrus galite rasti jų vertinimo ataskaitoje <https://www.bite.lt/ryσιο-paslaugu-kokybes-parametru-ataskaita>, taip pat [www.rtt.lt](http://www.rtt.lt);
  - 1.5. Nemokamai pakeisti dėl gamybos defekto netinkamą naudoti SIM kortelę. Praradus arba sugadinus SIM kortelę, pakeisti tik už SIM kortelės mokestį;
  - 1.6. Užtikrinti galimybę nemokamai naudotis Bendrojo pagalbos centro (BPC) numeriu 112, tiek su SIM kortele, tiek be jos. Prisiskambinti gali nepavykti, jei tinklas ar BPC numerio linija perkrauta. Susisiekti su BPC, „Bitė“ automatiškai perduos skambinančio asmens vietos nustatymo duomenis;
2. Sutartimi Klientas įsipareigoja:
  - 2.1. Nedelsiant pranešti Bendrovei apie prarastą SIM kortelę ar įrangą. Apie tai Klientai gali mums pranešti paskambinę telefono numeriu **+37052664555**, arba elektroniniu paštu [info@penki.lt](mailto:info@penki.lt). Gavę pranešimą apie SIM kortelės ar įrangos praradimą bei tinkamai Jus identifikavę, nedelsiant sustabdysime paslaugų teikimą, tuo apsaugodama Jus nuo neplanuotų išlaidų ar kitų nemalonumų;
  - 2.2. Naudojantis duomenų perdavimo paslaugomis mobiliuoju tinklu užtikrinti, jog naudosite techninę ir programinę įrangą, atitinkančią minimalius reikalavimus. Mobiliojo interneto paslaugai gauti yra reikalinga:
    - mobiliojo ryšio duomenų perdavimo įranga, palaikanti EGPRS/GPRS/GSM 900/1800 ir/arba HSDPA/UMTS ir/arba LTE/LTE-Advanced (pastaruoju atveju reikalinga ir naujo tipo, šias technologijas palaikanti, SIM kortelė) ir/arba 5G (pastaruoju atveju reikalinga ir LTE/LTE-Advanced technologijas palaikanti SIM kortelė) technologijas;
    - įrenginys su legalia operacine sistema, kurioje įdiegtas TCP/IP protokolas bei papildoma programinė įranga, užtikrinanti prisijungimą prie „Bitės“ tinklo;
    - Įsitikinti, kad naudojamas įrenginys yra suderinamas su mobiliojo ryšio įranga, taip pat, kad įrenginio operacinė sistema suderinama su mobiliojo ryšio įrangos programine įranga;
    - Įsitikinti, jog naudojamas įrenginys turi pakankamai resursų (procesoriaus spartos, operatyviosios atminties, standžiojo disko talpos) mobiliojo interneto paslaugos patikimam veikimui.
  - 2.3. Naudojimosi mobiliojo duomenų perdavimo paslauga metu įsitikinti ir imtis visų įmanomų priemonių, kad naudojamame įrenginyje nebūtų žalingų programų ir/arba virusų, kurie galėtų neigiamai veikti Kliento ir kitų „Bitės“ tinkle esančių vartotojų mobiliojo interneto paslaugos naudojimą.
3. Bendrovė turi teisę laikinai apriboti galimybę skambinti (siųsti trumpąsias žinutes, naudotis internetu), jei:
  - Klientas vėluoja atsiskaiyti su Bendrove per Bendrovės nurodytą terminą;
  - Bendrovė gavo pranešimą apie SIM kortelės ir (arba) įrenginio praradimą;
  - Klientas pažeidė sąžiningo naudojimosi paslaugomis taisykles;
  - Klientas paslaugomis naudojasi tokiu būdu, kuris kelia grėsmę „Bitės“ tinklui, pažeidžia kitų klientų teisę žinoti skambinančiojo numerį ar kitaip riboja klientų galimybę naudotis „Bitės“ paslaugomis;
  - viršijus nustatytą kredito limitą.
4. „Bitė“, siekdama užtikrinti teikiamų interneto prieigos paslaugų kokybę bei vienodą tinklo resursų paskirstymą tarp galutinių paslaugų gavėjų, yra įsidiegusi standartinius duomenų srautų kokybės valdymo sprendimus bei sistemas, aprašytas 3GPP (TS 23.107 (UMTS), TS 23.207 (LTE, IP), 3GPP TS 23.203) standartuose. Duomenų srautas tinkle yra klasifikuojamas pagal 3GPP TS 23.203 specifikaciją ir perduodamas tinkle taikant tam tikrus kokybės parametrus (QCI, angl. *Quality Class Indicator*), kuriais nusakomi reikalavimai IP tinklui perduodant tam tikrą duomenų srauto tipą, pvz., VoLTE (balsinės paslaugas per LTE), realaus laiko žaidimus (angl. *real time gaming*), IMS signalizaciją (angl. *IP Multimedia Subsystem signaling*), vaizdą (angl. *video buffered streaming*), tokiu būdu užtikrinant, kad paslaugų gavėjus pasiektų kokybiškos paslaugos. Pažymime, jog toks srauto valdymas nedaro jokio skirtingo poveikio vienodoms srauto kategorijoms, todėl teikiamų interneto prieigos paslaugų kokybė išliks tokia pati, nepriklausomai nuo to, kokiomis turinio teikimo paslaugomis ar programomis yra naudojamas.
5. „Bitė“, teikdama interneto prieigos paslaugas savo klientams ir siekdama užtikrinti stabilų bei nenutrūkstamą valdomo tinklo veikimą, vadovaudamasi Europos Sąjungos reguliavimu, gali taikyti srauto valdymo priemones šiais išimtiniais atvejais:
  - įgyvendinant Europos Sąjungos ar nacionalinių institucijų priimtus teisės aktus ar įgaliotų institucijų sprendimus, kuriais yra nustatyti atitinkami įpareigojimai interneto prieigos paslaugų teikėjui. Pavyzdžiui, pagal Lietuvos Respublikos azartinių lošimų įstatymo nuostatas Lošimų priežiūros tarnyba prie Lietuvos Respublikos finansų ministerijos įpareigoja interneto prieigos paslaugų teikėjus blokuoti prisijungimą prie interneto svetainių, kuriose nelegaliai vykdomi lošimai (daugiau <http://www.lpt.lt/> nelegalios-lošimu-veiklos-vykdytojai). Teisėsaugos institucijos įpareigoja blokuoti prisijungimą prie interneto svetainių, kuriose platinamas turinys yra susijęs su vaikų seksualiniu išnaudojimu ir pan.
  - siekiant išlaikyti tinklo vientisumą ir saugumą bei apsaugoti teikiamas interneto prieigos paslaugas ir klientų galinius įrenginius nuo virusų, elektroninio pašto šiukšlių (angl. *spam*), kibernetinių atakų, asmens duomenų vagysčių ir pan. Pavyzdžiui, naudojantis antivirusinėmis programomis ar specializuotais kibernetinių atakų prevencijos įrankiais aptikus kenkėjišką veiklą tinkle, gali būti blokuojamas prisijungimas prie tam tikrų elektroninio pašto dėžučių ar jų prievado (ang. *port*), taip pat atitinkamų IP adresų.
  - siekiant užkirsti kelią gresiančiai tinklo perkrovai ar sušvelninti jau esančios laikinos tinklo perkrovos poveikį. Tokiu atveju, priklausomai nuo grėsmės pobūdžio, vadovaujantis proporcingumo principu, gali būti laikinai sumažinta duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta,

pabloginti teikiamų paslaugų kokybės parametrai ar apribota galimybė naudotis interneto prieigos paslaugomis, bet koku atveju lygiaverčiams srautams taikant vienodas sąlygas. Pavyzdžiui, keliems vartotojams sunaudojant didžiąją dalį bazinės stoties resursų (celės talpos, transporto prieigos tinklo), jei dėl šių veiksmų yra neigiamai paveikiama daugumos interneto prieigos paslaugų naudotojų gaunama paslaugų kokybė, gali būti laikinai sumažinta duomenų perdavimo sparta, o DDOS atakų ar didelio skaičiaus duomenų sesijų atvejais gali būti laikinai apribota galimybė naudotis interneto prieigos paslaugomis.

6. Tokie paslaugų kokybės parametrai kaip užlaikymas (angl. *delay*), užlaikymo deviacija (angl. *jitter*) bei paketų praradimas (angl. *packet loss*), nusakantys interneto prieigos paslaugų kokybę, judriojo ryšio tinkle nėra tiesiogiai kontroliuojami interneto prieigos paslaugų teikėjo. Šių kokybės parametrų vertės gali skirtis, priklausomai nuo joms įtaką darančių veiksnių, pvz., užlaikymas gali skirtis priklausomai nuo to, kaip toli yra serveris, į kurį siunčiama užklausa. Minėtų parametrų pokyčiai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksnių, darančių įtaką sklandžiam tinklo darbui, gali paveikti kliento naudojimosi interneto paslaugomis patirtį. Pavyzdžiui, tinklas gali lėčiau reaguoti į siunčiamas užklausas, tinklalapių atvaizdavimas vėluoti, nutrūkti vaizdo transliacija ar failo siuntimas ir pan.
7. Galima mažiausia duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta – 256 Kbps. Realu užtikrinama paketinio duomenų perdavimo sparta priklauso nuo daugelio veiksnių:
  - atstumo iki bazinės stoties;
  - geografinių ir urbanistinių vietos ypatumų (pvz., kalvotumo, užstatymo intensyvumo, aplink esančių pastatų aukščio ir techninių charakteristikų bei kt.);
  - pastato, kuriame naudojamas interneto prieigos paslaugomis, sienų storio, aukštų skaičiaus, naudotų statybinių medžiagų;
  - patalpų pobūdžio (pvz., rūsiuose ir kitose patalpose, esančiose žemiau žemės lygio, signalas gali būti prastesnis);
  - oro sąlygų;
  - vartotojų naudojamų įrenginių (pvz., tam, kad būtų galimybė naudotis LTE bei LTE-Advanced ar 5G internetu, Jums reikalinga naujos kartos SIM kortelė ir įrenginys su LTE / LTE-Advanced / 5G funkcija);
  - konkrečios bazinės stoties apkrovimo tuo metu (pvz., vietose, kuriose yra didelė žmonių, besinaudojančių interneto prieigos paslauga, koncentracija, įskaitant ekstremalių situacijų vietas ar švenčių laikotarpius ir pan.);
  - serverio, prie kurio jungiamasi informacijai gauti, apkrovimo, taip pat techninių parametrų.
8. „Bitės“ neribotų skambučių paslaugos, neribotos trumposios žinutės (SMS) ir neribotas mobilusis internetas yra skirti žmonėms bendrauti ir tenkinti kitiems asmeniniams poreikiams. Todėl nesąžiningais laikomi visi skambučiai ir trumposios žinutės (SMS), kurių tikslas nėra bendravimas tarp žmonių. Nesąžiningu naudojimosi bus laikomas nepagrįstai didelio SMS, skambučių arba mobiliojo interneto srauto siuntimas, priėmimas arba dalijimasis, arba kitoks vartojimas, kuris pagal savo pobūdį, apimtį ar trukmę yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio „Bitės“ kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms. Naudojimasis tarptautinio ryšio paslaugomis gerokai daugiau nei vietinio ryšio paslaugomis Lietuvoje taip pat gali būti laikomas nesąžiningu. Užfiksavę nesąžiningą naudojimąsi tarptautinio ryšio paslaugomis, „Bitė“ pasilieka teisę tarptautinius skambučius ir / ar SMS apmokestinti standartiniais tarifais ir / arba apriboti galimybę naudotis ryšio paslaugomis nuo įspėjimo SMS žinute dienos. Be to, pastebėję, jog „Bitės“ paslaugomis naudojantės nesąžiningai, teikėjas pasilieka teisę ateityje neteikti Jums paslaugų.
9. Bendrovės klientai gali susipažinti su Mobilusio ryšio paslaugų teikimo sutarties bendrąja dalimi Bendrovės interneto svetainėje, skiltyje <https://www.penki.lt/privatiems/d-u-ukk/>