

## „Bendrovės“ paslaugų teikimo taisyklės

### I. Bendrosios sąlygos

1. „Bendrovės“ Paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato „Bendrovės“ interneto prieigos, televizijos programų retransliavimo ir/ar kitų Kliento užsakytų paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo tvarką ir sąlygas.
2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu, Lietuvos Respublikos visuomenės informavimo įstatymu ir kitais Lietuvos Respublikos ir tiesiogiai taikomais Europos Sąjungos norminiais teisės aktais.

### II. Sąvokos

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

- 3.1. **Klientas** – fizinis asmuo, kuris yra pasirašęs „Bendrovės“ paslaugų teikimo sutartį ir naudojami „Bendrovės“ teikiamomis elektroninių ryšių **ir/ar kitomis** paslaugomis asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti;
- 3.2. **Paslauga** – viena iš „Bendrovės“ tinkle teikiamų elektroninių ryšių paslaugų **ir/ar kitų paslaugų**, dėl kurios/ių teikimo Klientas sudarė „Bendrovės“ paslaugų teikimo sutartį;
- 3.3. **Sutartis** – Kliento ir „Bendrovės“ sudaryta „Bendrovės“ Paslaugų teikimo sutartis, viešai skelbiamos Taisyklės, Paslaugos teikimo sąlygos bei Paslaugų tarifai, atskirai pateikiami Paslaugų užsakymai, kiti Sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai. Sutartis sudaroma Klientui pasirašius „Bendrovės“ nustatytos formos „Bendrovės“ Paslaugų teikimo sutarties priedą (užsakymą), kuris Sutarties dalimi tampa nuo to momento, kai Klientui faktiškai pradėdamos teikti minėtu Sutarties priedu (užsakymu) užsakytos Paslaugos;
- 3.4. **„Bendrovės“ tinklo galinis taškas** – „Bendrovės“ tinklo galinis įrenginys prie kurio prijungta Klientui priklausanti ar „Bendrovės“ Klientui perduota įranga.
- 3.5. **„Bendrovės“ įranga** – Klientui, Taisyklėse, Sutartyje ir/ar jos prieduose nustatyta tvarka, suteikiama (perduodama) įranga, reikalinga „Bendrovės“ teikiamoms Paslaugoms priimti;
- 3.6. **Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas** – Kliento įsipareigojimas naudotis Paslaugomis tam tikrą, Sutartyje ir/ar jos prieduose (užsakymuose) nurodytą, laikotarpį, kuris pradėdamos skaičiuoti nuo sekančio mėnesio 1-os dienos nuo Paslaugų teikimo pradžios;
- 3.7. **Pagrindinis TV programų rinkinys** – TV programų rinkinys, kurį sudaro minimalus TV programų skaičius ir kuris teikiamas visiems Klientams už „Bendrovės“ nustatytą minimalų mokestį. Tuo atveju, jei kyla neaiškumų, kuris iš „Bendrovės“ platinamų TV programų rinkinių yra pagrindinis, pagrindiniu laikomas rinkinys, kurį sudaro mažiausias kiekis TV programų ir kuris teikiamas už mažiausią mokestį iš visų siūlomų rinkinių bei atitinka šias sąlygas: (i) jame privalomai retransliuojamos visos nekoduotos nacionalinės Lietuvos nacionalinio radijo ir televizijos transliuojamos televizijos programos ir kitos televizijos programos, kurioms Lietuvos radijo ir televizijos komisija suteikė privalomai retransliuojamos programos statusą; (ii) daugiau kaip 50 procentų į paketą įtrauktų televizijos programų yra transliuojamos oficialia Europos Sąjungos kalba. Pagrindiniai TV programų rinkiniai, teikiami skirtingomis technologijomis ir (arba) skirtingoms vartotojų kategorijoms, gali skirti TV programų sudėtimi;
- 3.8. **Papildomos paslaugos** – tai Kliento užsakytos paslaugos (papildomų TV programų rinkinių retransliavimo, įrangos nuomos, programų įrašymo ir kt.), kurių teikimas tiesiogiai susijęs su Paslaugomis ir kurios negali būti teikiamos atskirai nuo Paslaugų. **Konkrečios Papildomų paslaugų teikimo sąlygos gali būti nustatomos Sutarties prieduose (užsakymuose);**
- 3.10. **Paslaugų įdiegimas** – tai „Bendrovės“ tinkle ir/ar Kliento valdoje atliekami darbai, skirti sudaryti reikiamas technines sąlygas, būtinas Paslaugoms teikti;
- 3.11. **Paslaugų teikimo pradžia** – laikas, nuo kurio Klientui sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis Taisyklėse nustatyta tvarka;
- 3.12. **Paslaugos teikimo sąlygos** – Sutartyje, šiose Taisyklėse, taip pat „Bendrovės“ Klientų aptarnavimo skyriuose ar „Bendrovės“ interneto svetainėje viešai skelbiama oficiali informacija apie „Bendrovės“ Paslaugas;
- 3.13. **„Bendrovės“ tinklas** – „Bendrovei“ priklausantis elektroninių ryšių ir kabelinės televizijos tinklas;
- 3.14. **Techninės priežiūros laikotarpis** – laiko tarpas, kai paslauga Klientui neteikiama dėl „Bendrovės“ atliekamų „Bendrovės“ tinklo profilaktinės priežiūros ar remonto darbų;
- 3.15. **„Bendrovės“ įrangos grąžinimas** – „Bendrovės“ nustatyta ir patvirtinta tvarka, taikoma Klientams, kuria vadovaujantis Klientai grąžina, o Klientus aptarnaujantys „Bendrovės“ darbuotojai patikrina, įvertina ir priima/nepriima iš Klientų „Bendrovės“ įrangą;
- 3.16. **Interneto paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalas, per kurį Klientas gali naudotis interneto paslauga, išreiškiamas procentiniu santykiu nuo interneto paslaugos teikimo vieno mėnesio laikotarpio:  $(A - B) / A \cdot 100\%$ , kur A – vieno mėnesio laikotarpis (valandomis); B – vieno mėnesio paslaugos nepateikiamumo laikotarpis (valandomis). Paslaugos nepateikiamumo laikotarpis gaunamas sumuojant laikotarpius, skaičiuojamus nuo interneto paslaugos kiekvieno nepateikiamumo įvykio pradžios („Bendrovės“ automatinio ar rankiniu būdu užfiksuotu Kliento pranešimo apie interneto paslaugos teikimo sutrikimą, kuris įvyko dėl „Bendrovės“ priklausančių techninių priemonių kaltės iki interneto paslaugos teikimo atkūrimo). Skaičiuojant pateikiamumą, neįskaitomi interneto paslaugos teikimo sutrikimų, apie kuriuos Klientas nepranešė, laikotarpiai bei interneto paslaugos teikimo sutrikimų, kurie įvyko dėl Kliento įrangos ar veiksmų, trečiųjų šalių kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure), laikotarpiai. Pateikiamumo 95,0 % vertė atitinka 36 interneto paslaugos nepateikiamumo valandas per mėnesį.

4. Kitos sąvokos suprantamos taip, kaip jos yra apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos norminiuose teisės aktuose reglamentuojančiuose elektroninių ryšių, **visuomenės informavimo paslaugų ir informacinės visuomenės paslaugų teikimo veiklą.**

### III. Paslaugų užsakymas, įdiegimas ir teikimas

5. Paslaugas Klientas gali užsakyti Sutartyje, Taisyklėse arba „Bendrovės“ viešai skelbiamais būdais. Nepriklausomai nuo užsakymo būdo, Klientas įsipareigoja apmokėti už „Bendrovės“ Paslaugas ir kitus „Bendrovės“ nustatytus mokesčius.
6. Kliento užsakytos Paslaugos pradėdamos teikti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Paslaugų užsakymo dienos, jeigu Klientas įvykdo Taisyklėse nustatytas sąlygas.
7. Paslaugos įdiegiamos tik tada, kai Klientas sudaro reikiamas sąlygas, užsitikrina visas teises ir leidimus, kurie yra būtini įrengiant Paslaugoms teikti reikalingą „Bendrovės“ įrangą bei įvadą sutartoje Paslaugų įdiegimo vietoje.
8. Paslaugos įdiegiamos ir teikiamos tik tada, kai Klientas užtikrina ir pasirūpina, kad „Bendrovės“ atstovai, „Bendrovės“ darbo metu, jeigu šalys nesusitaria kitaip, Paslaugų įdiegimo vietoje turėtų galimybę įrengti „Bendrovės“ įrangą, ją prižiūrėti, keisti ir (ar) išmontuoti bei atlikti kitus darbus, būtinus Paslaugų teikimui užtikrinti.
9. Paslaugos įdiegiamos ir teikiamos tik tada, kai Klientas užtikrina tinkamas „Bendrovės“ įrangos naudojimo sąlygas ir, jei reikia, nepertraukiamą elektros tiekimą Paslaugų įdiegimo vietoje sumontuotai „Bendrovės“ įrangai.
10. „Bendrovė“ perduoda/parduoda Klientui tik visapusiškai sukomplektuotą, Paslaugoms teikti skirtą „Bendrovės“ įrangą. „Bendrovė“ užtikrina, kad jos perduodama/parduodama Paslaugoms teikti skirta įranga veikia tinkamai ir atitinka jai keliamus „Bendrovės“ tinklo techninius reikalavimus.
11. Paslaugoms teikti skirtos „Bendrovės“ įrangos praradimo ar sugedimo rizika ir visiška atsakomybė už jos saugumą pereina Klientui nuo jos perdavimo Klientui momento.
12. Garantija parduotai įrangai taikoma tik tuo atveju, jei Klientas naudoja Paslaugoms teikti skirtą įrangą pagal tiesioginę paskirtį, laikydamasis Taisyklėse ir įrangos vartotojo instrukcijoje numatytų sąlygų.
13. „Bendrovė“ užtikrina Paslaugoms teikti skirtos įrangos tinkamą veikimą „Bendrovės“ tinkle ir neatsako už galimus įrangos gedimus, jeigu ši įranga buvo jungiama prie kitų paslaugų teikėjų elektroninių ryšių tinklų.
14. Garantines priežiūras laikotarpiu ne dėl Kliento ar dėl trečiųjų asmenų kaltės atsiradę „Bendrovės“ įrangos trūkumai šalinami ir/ar sugedusi įranga keičiama „Bendrovės“ ar jos įgalioto atstovo nemokamai. Nesant galimybės pakeisti sugedusią įrangą to paties gamintojo bei to paties modelio įranga, „Bendrovė“ turi teisę pakeisti sugedusią įrangą kita lygiaverčių techninių duomenų įranga. Pakeistai įrangai naujas garantinės priežiūros laikotarpis nepratęsiamas.
15. Pateikdamas įrangą garantinei priežiūrai, Klientas privalo pateikti „Bendrovei“ įrangos priėmimo ir perdavimo aktą, patvirtinantį įrangos perdavimą Klientui.
16. Garantinė „Bendrovės“ įrangos priežiūra neatliekama, jei nustatoma bent viena iš šių aplinkybių:
  - 16.1. įranga buvo naudojama ne pagal tiesioginę paskirtį;
  - 16.2. įranga naudota nesilaikant vartotojo instrukcijos sąlygų, yra mechaniškai ar kitaip pažeista;
  - 16.3. įrangos gedimai atsirado dėl elektros tinklo įtampos šuolių, gaisro, žaibo išlydžių ar kitų stichinių nelaimių;
  - 16.4. įranga buvo taisoma ne „Bendrovės“ ar jos įgalioto atstovo, pažeisti garantiniai lipdukai (plombos);
  - 16.5. „Bendrovės“ atstovui nepateikiamas įrangos priėmimo ir perdavimo aktas, patvirtinantis įrangos perdavimą Klientui, arba įrangos duomenys neatitinka nurodytų pateiktuose dokumentuose;
  - 16.6. pasibaigęs garantinės priežiūros terminas.
17. Gedimai „Bendrovės“ Tinkle šalinami per 24 darbo valandas arba su Klientu suderintu laiku, jeigu gedimo nustatymui ir pašalinimui būtina vykti į paslaugos teikimo vietą.
18. Gedimų šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo pranešimo apie gedimą momento. Gedimų, apie kuriuos buvo pranešta pasibaigus darbo dienai, savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 valandos. Į gedimų šalinimo trukmę neįskaičiuojami savaitgaliai, šventinės dienos ir gedimai apie kuriuos buvo pranešta pasibaigus darbo dienai.
19. Gedimai šalinami darbo valandomis: pirmadieniais – penktadieniais 8.00 – 17.00 val.
20. Interneto paslaugos pateikiamumas (procentai per mėnesį) yra 95%.
21. Teikiant interneto prieigos paslaugas, nustatomi šie techniniai duomenys Kliento kompiuterio konfigūravimui: kompiuterio IP adresas – Autom. Parinkimas (DHCP); *Tinklo grupė (Netmask)* – Autom. Parinkimas (DHCP); *Gateway adresas* – Autom. Parinkimas (DHCP); *DNS IP adresas* – Autom. Parinkimas (DHCP); *Alternatyvūs DNSai* – Autom. Parinkimas (DHCP). Visi kiti Interneto paslaugų teikimo parametrai yra nurodyti Sutartyje, jos prieduose (užsakymuose) bei Taisyklėse.
22. Teikiant interneto prieigos paslaugą, **minimali, maksimali, įprasta ir reklamuojama sparta priklauso nuo pasirinkto Paslaugų plano ir yra nurodyta „Bendrovės“ interneto svetainėje [www.res.lt](http://www.res.lt). Specializuotų paslaugų užsakymas ir teikimas niekaip neįtakoja (neblogina) Klientui teikiamų interneto prieigos paslaugų kokybės. Detalesnė informacija apie paslaugų kokybės parametrus yra pateikiama Sutarties prieduose (užsakymuose) ir Bendrovės interneto svetainėje [www.res.lt](http://www.res.lt).**
23. Kliento įrenginiai (televizoriai ir kt.) turi atitikti šiuos reikalavimus:
  - 23.1 turėti SCART jungtį vaizdo ir garso signalų prijungimui arba turėti video in/audio in jungtis;
  - 23.2 vaizdo ir garso nešliai turi atitikti OIRT–DK standartą (tik analoginė televizija);
  - 23.3 spalvų dekodavimo sistema turi užtikrinti PAL standarto signalo priėmimą;
24. Kai teikiant televizijos retransliavimo paslaugas Klientui perduodama tik Paslaugos teikimo kortelė (be TV priedėlio), Kliento galinis įrenginys (TV) turi atitikti šiuos reikalavimus:
  - 24.1. Į Kliento galinio įrenginio (TV) CI jungtį turi būti įstatytas dekodavimo modulis, kuris atkoduoja koduotus kanalus. Kodavimo sistema CONAX v.7.;

- 24.2. Kliento galiniame įrenginyje (TV) turi būti įmontuotas TV imtuvas, išskleidžiantis MPEG–2 vaizdo glaudinimo metodu spaus tą signalą, o Operatoriui pradėjus retransliuoti didelės raiškos TV programas ir Klientui užsakyti šias paslaugas, Kliento galiniame įrenginyje (TV) turi būti įmontuotas TV imtuvas, išskleidžiantis MPEG–4 AVC/H.264 vaizdo glaudinimo metodu spaus tą signalą.

#### IV. Šalių įsipareigojimai

##### 25. „Bendrovė“ įsipareigoja:

- 26.1. Teikti Kliento užsakytas Paslaugas iki „Bendrovei“ priklausančio tinklo galinio taško.
- 26.2. Paslaugų teikimo laikotarpiu konsultuoti Klientą atitinkamų paslaugų teikimo, techninės ir programinės įrangos, reikalingos paslaugos priėmimui bei komplektavimui klausimais. Su visa informacija apie „Bendrovės“ paslaugas Klientas gali susipažinti interneto svetainėje [www.res.lt](http://www.res.lt) arba paskambinęs Sutartyje nurodytais telefonais.
- 26.3. Teikiant Kliento užsakytas Paslaugas, laikytis Paslaugų teikimo Sutarties, Taisyklių, Sutarties prieduose (užsakymuose) nustatytų reikalavimų bei Lietuvos Respublikos bei **Europos Sąjungos teisės norminių** aktų, reglamentuojančių elektroninių ryšių veiklą **ir kitų Bendrovės siūlomų Paslaugų teikimą**, reikalavimų.
- 26.4. Užtikrinti įprastą duomenų perdavimo ir priėmimo spartą pagal Kliento pasirinktą „Bendrovės“ interneto planą.

##### 27. Klientas įsipareigoja:

- 27.1. Laiku ir tinkamai atsiskaityti už suteiktas Paslaugas Taisyklėse nustatyta tvarka.
- 27.2. Pasirašytinai priimti atliktus Paslaugų įdiegimo darbus bei laikinam naudojimui perduodamą įrangą.
- 27.3. Užtikrinti Klientui perduotas ir „Bendrovei“ nuosavybės teise priklausančios įrangos apsaugą. Be „Bendrovės“ sutikimo neperleisti Paslaugų ir/ar „Bendrovės“ įrangos tretiesiems asmenims.
- 27.4. Naudotis Paslaugomis Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka ir numatytiems tikslams. Nenaudoti Paslaugų neteisėtais tikslais, pažeidžiant kitų „Bendrovės“ klientų teises, Lietuvos Respublikos įstatymus bei trečiųjų asmenų teises, vykdyti „Bendrovės“ teisėtus reikalavimus, būtinus tinkamam Paslaugų teikimui užtikrinti.
- 27.5. Pranešti apie „Bendrovės“ įrangos gedimus ar Paslaugų sutrikimus ir savavališkai jų netaisyti.
- 27.6. Naudotis Paslaugomis terminu, kuris ne trumpesnis už trumpiausią naudojimosi Paslauga terminą, jeigu toks buvo nustatytas. Minimalus užsakomas TV programų rinkinio terminas – 1 mėnesis.
- 27.7. Saugoti „Bendrovės“ įrangą ir užtikrinti, kad įranga nebūtų sunaikinta, pažeista, prarasta ar sugadinta dėl Kliento ar trečiųjų asmenų kaltės. Klientui sugadinus „Bendrovės“ įrangą, „Bendrovės“ pasirinkimu atlyginti „Bendrovės“ įrangos vertę ar „Bendrovės“ pareikalavus, atlyginti visas „Bendrovės“ faktines išlaidas susijusias su „Bendrovės“ įrangos remontu.
- 27.8. Atsisakant Paslaugos ar nutraukiant Sutartį, Klientas privalo grąžinti pilnos komplektacijos paslaugos teikimui naudotą „Bendrovės“ įrangą. Negrąžinus „Bendrovės“ įrangos Paslaugos atsisakymo ar Sutarties nutraukimo momentu, laikoma, kad Klientas įrangą prarado. Tokiu atveju, Klientas privalo, ne vėliau nei per 5 dienas sumokėti „Bendrovės“, pagal pateiktas sąskaitas, sąskaitose nurodytą sumą, už negrąžintą „Bendrovės“ įrangą, išskyrus atvejus, kai Klientas už įrangą jau yra visiškai atsiskaitęs.
- 27.9. Apie savo duomenų, nurodytų Sutartyje, pasikeitimą informuoti „Bendrovę“ raštu ne vėliau kaip per 5 (penkias) kalendorines dienas nuo pakeitimų atsiradimo dienos.
- 27.10. Nenaudoti Paslaugos Lietuvos Respublikos įstatymais draudžiamai veiklai, kompiuterių virusams, masinei piktybiškai informacijai (spam) siųsti ar kitiems tikslams, kurie gali pažeisti trečiųjų asmenų teises ir teisėtus interesus. „Bendrovei“ suteikus galimybę Klientui talpinti informaciją į duomenų talpyklą, Klientas pilnai atsako už tokios informacijos teisėtumą ir užtikrina, kad Kliento patalpinta informacija nepažeidžia „Bendrovės“ ar trečiųjų asmenų autorinių, gretutinių ir kitų teisių ir teisėtų interesų.
- 27.11. Jei Klientas įsiskolina „Bendrovei“, jis apmoka visas išlaidas, susijusias su skolos išieškojimu, įskaitant, bet neapsiribojant įsiskolinimo administravimo mokesčiu bei kitomis su skolos išieškojimu „Bendrovės“ patirtomis išlaidomis.
- 27.12. Jeigu Sutarties galiojimo laikotarpiu Klientas pageidauja pakeisti Paslaugos teikimo vietą, apie tai Klientas ne vėliau nei prieš 15 dienų raštu praneša „Bendrovei“. Jei yra techninės galimybės, „Bendrovė“ užtikrina Paslaugų teikimą naujoje vietoje. Už Paslaugos teikimo vietos pakeitimą Klientas sumoka „Bendrovės“ nustatytus mokesčius.
- 27.13. Saugoti ir tretiesiems asmenims neperduoti Klientui suteikto slaptažodžio ar kitos informacijos skirtos Paslaugų užsakymui ir valdymui.
- 27.14. Neplatinti, viešai neskelbti, neretransliuoti, netransliuoti, neperduoti tretiesiems asmenims ar kitokiais būdais nepadaryti viešai prieinamu (įskaitant internetą) „Bendrovės“ retransliuojamų programų **ar kitų audiovizualinių kūrinių, kurie jam prieinami naudojantis papildomomis paslaugomis.**

#### V. Šalių teisės

##### 28. „Bendrovė“ turi teisę:

- 28.1. Pasikeitus Lietuvos Respublikos teisės aktams, rinkos sąlygoms ar kitos reikšmingos ekonominės sąlygos, taip pat atsižvelgiant į Lietuvos Respublikos Statistikos departamento prie Finansų ministerijos ar kitos atitinkamas funkcijas atliekančios institucijos skelbiamą pasibaigusį kalendorinių metų vidutinį metinį Lietuvos vartotojų kainų indeksą, jei vartotojų kainos indeksas, lyginant su prieš pasibaigusius kalendorinius metusėjusiais kalendoriniais metais, padidėja, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams (pvz. televizijos kanalų valdytojų transliacijų nutraukimas, valstybės institucijų/pareigūnų veikla ar neveikimas ir kt.), kurios negalėjo būti nustatytos Sutarties sudarymo metu, pakeisti Paslaugų mokesčius, Sutarties, Taisyklių ir/ar Paslaugų teikimo sąlygas (įskaitant retransliuojamas TV programas bei jų skaičių, minimalų naudojimosi paslaugomis terminą ir kt.), prieš 30 dienų raštu (įskaitant šiai formai prilyginamą formą) informavusi apie tai Klientą.
- 28.2. Jei Klientas nesilaiko Sutartyje ar jos prieduose numatytos mokėjimo tvarkos, „Bendrovė“ turi teisę, įspėjusi trumpąją žinute Kliento nurodytu telefono numeriu ar elektroninio pašto adresu ne vėliau nei prieš 5 dienas, apriboti

paslaugų teikimą. Klientui apmokėjus įsiskolinimą, kitą darbo dieną po informacijos apie visišką atsiskaitymą su „Bendrove“ gavimo, atnaujinti paslaugos teikimą Klientui. Atnaujinus Paslaugų teikimą „Bendrovė“ turi teisę pareikalauti iš Kliento apmokėti „Bendrovės“ nustatytą paslaugų teikimo atnaujinimo mokestį.

- 28.3. Pareikalauti iš Kliento išankstinio mokesčio už Paslaugas, jei Klientas yra įsiskolinęs „Bendrovei“ už suteiktas Paslaugas.
- 28.4. Jei Klientas savavališkai bando pasikeisti arba prisijungti naują teikiamą paslaugą (bandymas įsilaužti į „Bendrovės“ sistemą, pakeisti jos konfigūraciją, melagingi prisistatymai ir t.t.), o taip pat iš Kliento kompiuterio/ių ar kitos Klientui priklausančios įrangos yra skleidžiamas virusų srautas, kuris neleidžia „Bendrovei“ suteikti kokybišką interneto ryšį Klientui/ams, arba Klientas vėluoja atsiskaityti už paslaugas, arba Klientas savavališkai perdavė Paslaugas tretiesiems asmenims, ar kai yra akivaizdi saugumo incidento grėsmė arba nustatomas įvykęs saugumo incidentas, „Bendrovė“ turi teisę, laikinai sustabdyti/apriboti Paslaugos teikimą ir reikalauti iš Kliento kompensacijos už padarytą žalą. Bet kuriuo iš šiame Taisyklių punkte nurodytu pagrindu „Bendrovei“ sustabdžius/apribojus paslaugų teikimą, Klientas neatleidžiamas nuo pareigos mokėti paslaugos/ų mokestį/čius.
- 28.5. Pareikalauti iš Kliento atlyginti visas pagrįstas su skolos už suteiktas Paslaugas išieškojimu susijusias išlaidas.
- 28.6. Laikina sustabdyti paslaugų teikimą Klientui apie tai jį tinkamai informavus elektroniniu paštu ir/ar telefonu ir/ar SMS žinute bei interneto svetainėje [www.res.lt](http://www.res.lt) dėl atliekamų remonto, montavimo ir profilaktikos darbų.
- 28.7. „Bendrovė“ užtikrindama Paslaugų saugumą ir/ar tinkamą veikimą, turi teisę atlikti „Bendrovės“ įrangos programinės įrangos atnaujinimus ir/ar būtinus nustatymų keitimus. Tokiais atvejais „Bendrovė“ neatsako už įrangoje Kliento atliktų nustatymų pašalinimą ar pakeitimą, bei su tuo susijusią riziką ar žalą, kurią Klientas galėtų patirti.
- 28.8. Patikrinti Kliento asmens duomenis mokumo įvertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu bendroje skolininkų administravimo informacinėje sistemoje. Suteikti Paslaugas tik standartinėmis sąlygomis, jeigu Klientas nesutinka, kad jo duomenys būtų patikrinti mokumo vertinimo ir įsiskolinimo valdymo tikslu bendroje skolininkų administravimo informacinėje sistemoje.
- 28.9. Siekiant įvertinti ir sureguliuoti viešojo ryšių tinklo srautus, kad būtų išvengta **grėšiančio tinklo pernelyg didelio apkrovimo ar sušvelninti neįprastos arba laikinos tinklo perkrovos poveikį**, „Bendrovė“ turi teisę apriboti Paslaugų teikimą ir naudoti įvairias srauto valdymo priemones, įskaitant, bet neapsiribojant portų blokavimą, pašto dėžučių blokavimą, duomenų perdavimo ir priėmimo spartos sumažinimą ir kt. **Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, Paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribota prieiga prie tam tikrų tinklalapių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas.** Tokiais atvejais Paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas kai praeina grėsmė tinklo saugumui. **Srauto valdymo priemonių naudojimu metu yra užtikrinamas vartotojų privatumas ir asmens duomenų apsauga. Detalesnė informacija apie srauto valdymo priemones yra pateikiama „Bendrovės“ interneto svetainėje [www.res.lt](http://www.res.lt).**
- 28.10. Apriboti paslaugų teikimą tais atvejais, kai „Bendrovė“ negauna ar gauna neteisingą/nepilną informaciją apie Kliento mokėjimą dėl Kliento ar banko ar kitų mokesčius administruojančių įmonių kaltės. Tokiais atvejais mokėjimai už Paslaugas gali būti vertinami kaip nesumokėti iki tinkamos informacijos gavimo dienos. Toks Paslaugų teikimo ribojimas atnaujinamas per 1 darbo dieną nuo teisingos /pilnos informacijos apie mokėjimus gavimo dienos.

#### 29. Klientas turi teisę:

- 29.1. Atsisakyti „Bendrovės“ Paslaugų, nutraukiant Sutartį Taisyklėse nustatyta tvarka.
- 29.2. Sumokėjęs „Bendrovės“ nustatytus mokesčius ir laikydamasis „Bendrovės“ nustatytos tvarkos, laikinai atsisakyti „Bendrovės“ Paslaugos/ų. Tokiu atveju trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas prasitęsia tiek mėnesių kiek buvo laikinas atjungimas. Pasibaigus laikino atjungimo terminui, paslaugos teikimas atnaujinamas automatiškai.
- 29.3. Sutartyje ir Taisyklėse nustatyta tvarka gauti kompensaciją už Paslaugos teikimo sutrikimus, kilusius dėl „Bendrovės“ kaltės.
- 29.4. Savo nuožiūra pasirinkti „Bendrovės“ siūlomus apmokėjimo už Paslaugas būdus bei tvarką. Už teikiamas paslaugas sumokėti iš anksto.

#### **VI. Atsiskaitymo už paslaugas tvarka**

30. Klientas už Paslaugas atsiskaito pagal Sutartyje ar jos prieduose nustatytus Paslaugų tarifus Taisyklėse nustatyta tvarka. Ataskaitinis laikotarpis – vienas kalendorinis mėnuo. Paslaugų kredito limitas nenustatomas.
31. „Bendrovė“ sąskaitą už teikiamas paslaugas nemokamai pateikia Klientui elektroniniu būdu, t. y. Kliento nurodytu elektroninio pašto adresu. Sąskaitos negavimas neatleidžia Kliento nuo pareigos atsiskaityti už Paslaugas. Už teikiamas Paslaugas „Bendrovė“ kas mėnesį iki 10 mėnesio dienos išrašo ir Klientui išsiunčia sąskaitas už suteiktas paslaugas, kurios turi būti apmokėtos iki ataskaitinio periodo paskutinės dienos. Jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė diena – iki sąskaitoje nurodytos dienos. Padidėjus PVM tarifui atitinkamai perskaiciuojami ir visi Sutartyje numatyti mokėjimai už Paslaugas. Visi šiame Sutarties punkte numatyti mokesčių pasikeitimai apskaičiuojami neatsižvelgiant į tai ar yra nustatytas Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas ar ne.
32. „Bendrovės“ pasirinkimu, Paslaugos įdiegimo dieną ar su pirma sąskaita, Klientas sumoka „Bendrovės“ nustatytą įdiegimo, pasirinkto mokesčio už Paslaugas plano mėnesinį likutį ir už medžiagas sunaudotas prijungimui. Neapmokėjus mokesčio už paslaugas aukščiau paminėtais terminais už kiekvieną pavėluotą dieną gali būti skaičiuojami 0.02 % dydžio delspinigiai. Nutraukus sutartį, „Bendrovė“ negrąžina prijungimo (įdiegimo) mokesčio bei sumokėtų mokesčių už suteiktas paslaugas ir medžiagas sunaudotas pajungimui.
33. Paslaugų teikimo pradžios diena yra įskaitoma į atsiskaitomąjį laikotarpį, už kurį turi būti mokama. Šiame Taisyklių punkte nustatyta tvarka taikoma ir nutraukiant Paslaugas ar laikinai atsakant Paslaugų.

34. Jei iš Kliento gauto apmokėjimo neužtenka visam įsiskolinimui už Paslaugas padengti, gautas apmokėjimas paskirstomas taip: pirmiausiai padengiamos „Bendrovės“ patirtos išlaidos išieškant skolą iš Kliento, toliau padengiami priskaičiuoti delspinigiai ir/ar palūkanos, tuomet dengiamas įsiskolinimas už suteiktas Paslaugas, pradedant nuo seniausiai susidariusio įsiskolinimo.
35. Klientas, nutraukęs Sutartį ir/ar atsisakęs Paslaugos privalo atsiskaityti su „Bendrove“ už suteiktas Paslaugas iki Paslaugų atsisakymo dienos. Jeigu nėra pasibaigęs Trumpiausias naudojimosi Paslauga terminas – Klientas turi sumokėti visus mokesčius, susijusius su faktiškai suteiktomis Paslaugomis, taip pat Paslaugų įdiegimo/aktyvavimo ar kitus „Bendrovės“ nustatytus mokesčius (jei tokie nebuvo sumokėti), sumokėti suteiktas nuolaidas.

## VII. Paslaugų atsisakymo ir nutraukimo sąlygos

36. Klientas gali atsisakyti Interneto paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas raštu apie tai pranešęs „Bendrovei“. Tuo atveju, kai Klientui buvo perduota „Bendrovės“ įranga Paslaugų teikimui, Klientas nutraukti sutartį gali tik atvykęs į „Bendrovės“ Klientų aptarnavimo skyrių ir tik gražines pilnos komplektacijos „Bendrovės“ įrangą arba pilnai apmokėjęs „Bendrovės“ įrangos vertę.
37. Klientas gali atsisakyti Kabelinės televizijos paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas raštu apie tai pranešęs „Bendrovei“. Tuo atveju, kai Klientui buvo perduota „Bendrovės“ įranga Paslaugų teikimui, Klientas nutraukti sutartį gali tik atvykęs į „Bendrovės“ Klientų aptarnavimo skyrių ir tik gražines pilnos komplektacijos „Bendrovės“ įrangą arba pilnai apmokėjęs „Bendrovės“ įrangos vertę.
38. „Bendrovė“ gali vienašališkai, nesikreipdama į teismą, nutraukti Sutartį ar vieną iš Kliento užsakytų paslaugų iš anksto, ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas apie tai pranešus kitai šaliai, jeigu Klientas iš esmės pažeidė Sutartį.

## VIII. Šalių atsakomybė

39. „Bendrovė“ užtikrina Paslaugų įdiegimą ir kokybišką Paslaugų teikimą iki „Bendrovės“ tinklo galinio taško įskaitant ir „Bendrovės“ įrangos kokybišką veikimą. Sparta per Wi-Fi ryšį gali ir būti mažesnė priklausomai nuo atstumo, kliūčių (pvz., sienų, metalo konstrukcijų), aplinkos trukdžių, kitų Wi-Fi įrenginių gausos, prijungtų įrenginių skaičiaus. „Bendrovės“ įrangos įdiegimo darbus atlieka „Bendrovės“ atstovas tik tuomet, jei Klientas įrangą įsigyja iš „Bendrovės“. Kitais atvejais Klientas yra pats atsakingas už galinės įrangos įdiegimą ir jos veikimą.
40. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje, Taisyklėse ar Paslaugos prieduose (užsakymuose) nurodytos kokybės, Klientui reikalaujant, atitinkama mokesčio už Paslaugas dalis yra perskaičiuojama (gedimo atveju – dėl ne laiku pašalintų gedimų „Bendrovės“ tinkle, mažinant mokestį už Paslaugas proporcingai dienų (valandų) skaičiui nuo pranešimo apie gedimą gavimo iki jo pašalinimo dienos (valandos)). Gedimu ar neatitikimu Paslaugų kokybei nėra laikomi Paslaugos greitaveikos pokyčiai, neviršijantys Sutartyje ar jos prieduose nustatytų techninių paslaugos teikimo parametrų **Jei neatitikimai Paslaugų kokybei yra nuolatiniai ar reguliariai pasikartojantys, Klientas turi teisę reikalauti, kad šie neatitikimai būtų nedelsiant pašalinti. Jei po tokio reikalavimo pateikimo neatitikimai yra nepašalinami per 5 (penkias) darbo dienas arba neatitikimai kartojasi toliau, Klientas įgyja teisę nutraukti Sutartį arba ginti savo teises kreipiantis į Valstybinę vartotojų teisių apsaugos tarnybą, Vilniaus g. 25, 01402 Vilnius, tel. (8 5) 262 6751, faks. (8 5) 279 1466, el. p. [tarnyba@vvtat.lt](mailto:tarnyba@vvtat.lt) ir/ar Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą, Mortos g. 14, LT-03219 Vilnius, tel. (8 5) 210 5633, faks. (8 5) 216 1564, el. paštas [rrt@rrt.lt](mailto:rrt@rrt.lt).**
41. „Bendrovė“ neatsako už Klientui priklausančios įrangos ir/ar Klientui priklausančių kabelių gedimus bei sutrikimus ir neįsipareigoja pašalinti minėtos įrangos gedimus.
42. „Bendrovė“ neatsako už atvejus, kai Klientas negalėjo naudotis Paslaugomis ir/ar Klientui padarytą žalą, jeigu tai įvyko ne dėl „Bendrovės“ kaltės.
43. „Bendrovė“ imasi priemonių, kad užtikrintų savo tinklo ir juo teikiamų Paslaugų saugumą, tačiau neatsako už bet kokių kompiuterių virusų siuntimą per „Bendrovės“ tinklą (įskaitant „Bendrovės“ galinę įrangą) ir dėl šių virusų ar trečiųjų asmenų Klientui padarytą žalą.
44. Naudodamasis Paslaugomis, Klientas pilnai atsako už savo ir kitų asmenų, kurie naudojami Klientui teikiamomis Paslaugomis, veiksmus bei padarytą žalą „Bendrovei“ ar tretiesiems asmenims.
45. Klientas pilnai atsako už bet kokios informacijos, kurią jis teikia ar gauna, naudodamasis „Bendrovės“ Paslaugomis, turinį, įskaitant, bet neapsiribojant teisės aktų reglamentuojančių intelektualinę nuosavybę, asmens duomenų apsaugą, reklamos paslaugų teikimą ir kitų, pažeidimą.
46. Šalys atleidžiamos nuo atsakomybės už įsipareigojimų pagal Sutartį nevykdymą ar netinkamą vykdymą dėl neįveikiamų aplinkybių (force majeure) Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.
47. Šalis privalo visiškai atlyginti kitos šalies tiesioginius nuostolius, jeigu žala atsirado dėl šalies kaltų veiksmų.
48. Nė viena iš šalių neatsako už netiesioginių nuostolių atlyginimą kitai Sutarties šaliai.

## IX. Baigiamosios nuostatos

49. Šios Taisyklės galioja nuo 2017 m. sausio 1 d. Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai „Bendrovės“ interneto puslapyje [www.res.lt](http://www.res.lt) ir „Bendrovės“ klientų aptarnavimo skyriuje.
50. Jei kuri nors iš šių Taisyklių nuostatų Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka būtų pripažinta negaliojančia ar netaikytina, kitos šių Taisyklių nuostatos toliau galios ir bus taikomos.
51. Atsižvelgiant į Paslaugų teikimo technologiją, Sutarties priede (užsakyme) gali būti nustatyta kitokia nei Taisyklėse Paslaugų teikimo tvarka. Tokiu atveju taikomos Sutarties priede (užsakyme) nurodytos sąlygos.