

## UAB „PARABOLĖ“ ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO T A I S Y K L Ė S

### I BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Elektroninių ryšių paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato UAB „Parabolė“ (toliau – Paslaugų teikėjas) galutiniams paslaugų gavėjams teikiamų elektroninių ryšių paslaugų, televizijos programų retransliavimo ir interneto prieigos (toliau – Paslaugos) teikimo tvarką ir sąlygas, Paslaugų teikimo sutarties turinio reikalavimus, mokėjimo už Paslaugas tvarką, papildomus reikalavimus duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugų teikimui.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu ir kitais Lietuvos Respublikos ir tiesiogiai taikomais Europos Sąjungos norminiais teisės aktais.

3. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

**Abonentas** – asmuo, kuris yra viešųjų elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutarties su šių paslaugų teikėju šalis.

**Paslaugų gavėjas** – asmuo, kuriam teikiamos elektroninių ryšių paslaugos ar kuris kreipėsi dėl jų teikimo.

**Galutinis paslaugų gavėjas** – paslaugų gavėjas, kuris neteikia viešųjų ryšių tinklų ar viešųjų elektroninių ryšių paslaugų.

**Vartotojas** – fizinis asmuo, kuris naudojasi ar pareiškia norą naudotis viešosiomis elektroninių ryšių paslaugomis, nesusijusiems su jo amatu, verslu ar profesija tikslams, tai yra vartotojo asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams tenkinti.

**Elektroninių ryšių paslauga** – paprastai už atlygį teikiama paslauga, kurią visiškai ar daugiausia sudaro signalų perdavimas elektroninių ryšių tinklais.

**Elektroninių ryšių infrastruktūra** – fizinės infrastruktūros, kurią sudaro aparatūra, įrenginiai, įskaitant antenas, linijos, vamzdiniai, kabeliai, kanalai, kolektoriai, šuliniai, atraminės konstrukcijos, bokštai, stiebai, statiniai, statinių įvadai, statinių inžinerinės sistemos, skirstomosios spintos ir kitos priemonės, visuma, skirta elektroninių ryšių veiklai vykdyti.

**Viešasis ryšių tinklas** – elektroninių ryšių tinklas, kuris visiškai ar daugiausia naudojamas viešosioms elektroninių ryšių paslaugoms teikti, įskaitant elektroninių ryšių tinklą, kuriuo galima perduoti informaciją iš vieno tinklo galinio taško į kitą.

**Elektroninių ryšių tinklas** – perdavimo sistemos ir (arba) komutavimo bei maršruto parinkimo įranga, kitos priemonės, įskaitant pasyviuosius tinklo elementus, leidžiančius perduoti signalus laidinėmis, radijo, optinėmis ar kitomis elektromagnetinėmis priemonėmis, įskaitant palydovinius tinklus, fiksuotuosius (kanalų ir paketų komutavimo, įskaitant internetą) ir judriuosius antžeminius tinklus, elektros perdavimo kabelines sistemas (kiek jos naudojamos signalams perduoti), tinklus, naudojamus radijo ir (arba) televizijos programoms transliuoti (retransliuoti), ir kabelinės televizijos bei mikrobangų daugiakanalės televizijos tinklus neatsižvelgiant į perduodamos informacijos pobūdį.

**Paslaugų teikėjo tinklas** – Paslaugų teikėjui priklausantis elektroninių ryšių tinklas.

**Galinis įrenginys** – leidžiantis priimti ir (arba) perduoti informaciją įrenginys ar jo atitinkama dalis, skirti tiesiogiai ar netiesiogiai bet kokiomis priemonėmis būti prijungti prie viešųjų ryšių tinklų.

**Paslaugų teikėjo tinklo galinis taškas** – Paslaugų teikėjo tinklo galinis įrenginys, prie kurio prijungta Paslaugų gavėjams priklausanti ar Paslaugų teikėjo Paslaugų gavėjui perduota įranga.

**Trumpiausias naudojimosi paslaugomis terminas** – Paslaugų gavėjo įsipareigojimas naudotis Paslaugomis tam tikrą, Sutartyje nurodytą, laikotarpį, kuris pradedamas skaičiuoti nuo Paslaugų teikimo pradžios.

**Pagrindinis televizijos programų rinkinys** – televizijos (TV) programų rinkinys (paketas), kurį sudaro minimalus TV programų skaičius ir kuris teikiamas visiems Paslaugų gavėjams už Paslaugų teikėjo nustatytą minimalų mokestį. 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; 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 skirtis TV programų sudėtimi.

**Papildomos paslaugos** – tai Paslaugų gavėjo užsakytos paslaugos (papildomų televizijos programų rinkinių retransliavimo, sumani.tv, 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 Sutartyje ar jos prieduose.

**Papildomi televizijos programų rinkiniai** – televizijos (TV) programų rinkiniai (paketai), kuriuos sudaro kartu su Pagrindiniu TV programų rinkiniu už papildomą mokestį užsakomos papildomos TV programos.

**Paslaugų įdiegimas** – tai Paslaugų teikėjo tinkle ir/ar Paslaugų gavėjo valdoje atliekami darbai, skirti sudaryti reikiamas technines sąlygas, būtinas Paslaugoms teikti.

**Paslaugų teikimo pradžia** – laikas, nuo kurio Paslaugų gavėjui sudaroma galimybė pradėti naudotis užsakytomis Paslaugomis Taisyklėse nustatyta tvarka.

**Paslaugos teikimo sąlygos** – Sutartyje, šiose Taisyklėse, taip pat Paslaugų teikėjo Paslaugų gavėjų aptarnavimo skyriuose ar Paslaugų teikėjo interneto svetainėje viešai skelbiama oficiali informacija apie Paslaugų teikėjo Paslaugas.

**Interneto paslaugos pateikiamumas** – laiko intervalas, per kurį Paslaugų gavėjas 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 (Paslaugų teikėjo automatinio ar rankiniu būdu užfiksuotu abonento pranešimo apie interneto paslaugos teikimo sutrikimą, kuris įvyko dėl Paslaugų teikėjui priklausančių techninių priemonių kaltės iki interneto paslaugos teikimo atkūrimo). Skaičiuojant pateikiamumą, neįskaitomi interneto paslaugos teikimo sutrikimų, apie kuriuos Paslaugų gavėjas nepranešė, laikotarpiai bei interneto paslaugos teikimo sutrikimų, kurie įvyko dėl Paslaugų gavėjo įrangos ar veiksmų, trečiųjų šalių kaltės arba nenugalimos jėgos (force majeure), laikotarpiai. Pateikiamumo 99,0 % vertė atitinka 7,20 interneto paslaugos nepateikiamumo valandas per mėnesį.

**Srauto duomenys** – duomenys, tvarkomi siekiant perduoti informaciją elektroninių ryšių tinklu ir (arba) tokio perdavimo apskaitai.

**Saugumo incidentas** – įvykis, veiksmas ar neveikimas, kuris sukelia ar gali sukelti neteisėtą prisijungimą ar sudaryti sąlygas neteisėtai prisijungti prie informacinės sistemos ar elektroninių ryšių tinklo, sutrikdyti ar pakeisti, įskaitant valdymo perėmimą, informacinės sistemos ar elektroninių ryšių tinklo veikimą, sunaikinti, sugadinti, ištrinti ar pakeisti elektroninius duomenis, panaikinti ar apriboti galimybę naudotis elektroniniais duomenimis, taip pat sudaryti sąlygas pasisavinti ar kitaip panaudoti neviešus elektroninius duomenis tokios teisės neturintiems asmenims.

**Prieiga** – laikantis nustatytų sąlygų, išimtinu ar neišimtinu pagrindu elektroninių ryšių infrastruktūros, įskaitant patalpas, tinklų ir (arba) paslaugų suteikimas kitam ūkio subjektui elektroninių ryšių paslaugoms teikti, įskaitant atvejus, kai elektroninių ryšių paslaugos naudojamos informacinės visuomenės ir transliavimo (retransliavimo) paslaugoms perduoti.

**Mokėjimo planas** – kainų visuma, taikoma tam tikram Paslaugų rinkiniui.

**Techninės priežiūros laikas** – laiko tarpas, apie kurį Paslaugų gavėjas iš anksto įspėjamas, kai atliekama Paslaugų teikėjui priklausančios įrangos techninė profilaktika ir dėl to galimi Paslaugų teikimo sutrikimai.

**Tinklo aptarnavimo mokestis** – tai mokestis už nuolatinį tinklo atnaujinimą bei priežiūrą, kuris užtikrina, kad Paslaugų teikėjo tinklas veiktų be trikdžių, o Paslaugų gavėjus pasiektų aukščiausios kokybės ryšys.

4. Kitos Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme bei kituose Lietuvos Respublikos norminiuose teisės aktuose, reglamentuojančiuose elektroninių ryšių paslaugų teikimo veiklą.

## II ELEKTRONINIŲ RYŠIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO SUTARTIS

5. Paslaugų gavėjui Paslaugos teikiamos sudarius Elektroninių ryšių paslaugų teikimo sutartį (toliau – Sutartis) su Paslaugų teikėju arba jos įgaliotu atstovu raštu.

**6. Sutartyje, sudaromoje su Paslaugų gavėju raštu, Paslaugų teikėjas privalo aiškiai nurodyti:**

6.1. Paslaugų teikėjo tikslų pavadinimą, adresą ir juridinių asmenų registro kodą;

6.2. maksimalų terminą dienomis ar valandomis, per kurį bus pradėtos teikti Paslaugos;

6.3. teikiamas Paslaugas, jų teikimo sąlygas, įskaitant:

6.3.1. siūlomų Paslaugų užtikrinamą minimalią kokybę, įskaitant pradinio prisijungimo laiką bei kitus Paslaugų kokybės rodiklius, nustatytus Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybos (toliau – Tarnyba);

6.3.2. informaciją apie Paslaugų teikėjo taikomas procedūras siekiant įvertinti ir sureguliuoti viešojo ryšių tinklo srautus, kad būtų išvengta šio tinklo pernelyg didelio apkrovimo, bei informaciją apie tai, kaip šios procedūros galėtų paveikti viešojo ryšių tinklo kokybę;

6.3.3. informaciją apie Paslaugų teikėjo siūlomas techninės priežiūros paslaugas, įskaitant Paslaugų teikimo sutrikimų pašalinimo terminą dienomis ar valandomis ir sąlygas;

6.3.4. informaciją apie bet kokius Paslaugų teikėjo abonentui suteikiamų galinių įrenginių veikimo apribojimus, įskaitant informaciją, kad abonto iš Paslaugų teikėjo įsigyjamas galinis įrenginys veiks tik šio Paslaugų teikėjo tinkle ir neveiks kitų teikėjų tinkluose (jeigu Paslaugų teikėjas kartu su siūlomomis Paslaugomis papildomai siūlo įsigyti Paslaugų gavimo galinį įrenginį, pakeistą taip, kad jis veiktų tik šio Paslaugų teikėjo tinkle);

6.3.5. informaciją apie Paslaugų teikėjo abonentui suteikiamo galinio įrenginio nustatymus, kurie sudaro galimybę šiam įrenginiui veikti be abonto valios naudojant Paslaugas, ir informaciją apie tokių nustatymų pakeitimo galimybes;

6.3.6. informaciją apie būdus, kaip abonentams nemokamai užregistruoti Paslaugų teikimo sutrikimus;

6.4. Paslaugų kainas, galiojančias Sutarties sudarymo metu, įskaitant užmokesčius už pradinį prijungimą, Paslaugų aktyvavimo užmokesčius, periodinius užmokesčius ir kitus užmokesčius, atsiskaitymo tvarką bei kainų keitimo sąlygas ir tvarką, taip pat kainų skirtumus, priklausančius nuo abonto pasirinktos atsiskaitymo tvarkos;

6.5. būdus, kaip abonentas gali gauti naujausią informaciją apie visas taikomas Paslaugas ir Paslaugų teikėjo siūlomų techninės priežiūros paslaugų kainas;

6.6. Sutarties galiojimo terminą, Sutarties pakeitimo ar papildymo bei nutraukimo sąlygas ir tvarką, įskaitant:

6.6.1. minimalų naudojimosi Paslaugomis, Paslaugų teikėjo siūlomomis pagal specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas, laikotarpį;

6.6.2. visus užmokesčius, mokėtinus nutraukiant Sutartį, įskaitant su galinių įrenginių suteikimu susijusias Paslaugų teikėjo patirtas išlaidas, jeigu Paslaugų teikėjas pagal Sutartį suteikė galinį įrenginį;

6.7. informaciją, kad Paslaugų kredito limitas nenustatomas, arba apie suteikiamą Paslaugų kredito limitą, jo keitimo sąlygas ir tvarką;

6.8. kompensacijų ir sumokėtų grąžinamų sumų už negautas ar nekokybiškas Paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarką, kai ne dėl savo kaltės abonentas negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko Sutartyje ar Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytos kokybės;

6.9. ginčų tarp Paslaugų teikėjo ir abonto sprendimo būdus bei ginčų sprendimo inicijavimo sąlygas ir tvarką;

6.10. Paslaugų teikimo apribojimo, nutraukimo sąlygas, terminus ir tvarką;

6.11. informaciją apie tai, kokių veiksmų gali imtis Paslaugų teikėjas, reaguodamas į saugumo incidentus arba į grėsmes viešųjų ryšių tinklų ir (ar) viešųjų elektroninių ryšių paslaugų saugumui ir vientisumui;

6.12. ataskaitinį laikotarpį, už kurio metu suteiktas Paslaugas apskaičiuojamas užmokestis;

6.13. galinio įrenginio pardavimo su Sutartimi ir be jos kainų skirtumą, periodą ir būdą šiam skirtumui kompensuoti, jei Paslaugų teikėjas suteikia abonentui galinį įrenginį, skirtą Paslaugoms gauti, nemokamai ar siūlo jį įsigyti žemesne kaina nei šio įrenginio savikaina.

**7. Duomenų perdavimo ir interneto prieigos Sutartyje Paslaugų teikėjas privalo papildomai nurodyti:**

7.1. Paslaugų techninės priežiūros laiką;

7.2. Paslaugų pateikiamumą – laiką, kuriuo per Sutartyje nurodytą ataskaitinį laikotarpį Paslaugų teikėjas garantuoja Paslaugų teikimą, santykį su viso ataskaitinio laikotarpio laiku, išreiškiamą procentais;

7.3. minimalius reikalavimus abonto techninei ir programinei įrangai.

8. Paslaugų teikėjas, prieš sudarydama Sutartį, privalo sudaryti galimybę Paslaugų gavėjui susipažinti su Sutarties sąlygomis, Paslaugų teikimo taisyklėmis bei kitokia informacija, turinčia įtakos Paslaugų gavėjo apsisprendimui sudaryti Sutartį.

9. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad terminuotos Sutarties, sudaromos su Paslaugų gavėju, pradinis terminas būtų ne ilgesnis kaip **24 mėnesiai**. Paslaugų teikėjas taip pat turi užtikrinti Paslaugų gavėjams galimybę sudaryti Sutartis ne ilgesniam kaip **12 mėnesių** terminui.

10. Sutartis gali būti nutraukta Paslaugų teikėjo iniciatyva Sutartyje nurodytu būdu, jei abonentas iš esmės pažeidžia Sutartį, iš anksto, ne vėliau kaip prieš teisės aktų ar Sutartyje nustatytą terminą, bet ne trumpesnę kaip 5 darbo dienas, apie tai pranešus abonentui.

11. Sutartį abonentas turi teisę nutraukti anksčiau laiko, jei Paslaugų teikėjas pakeičia Sutarties sąlygas, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, arba iš esmės pažeidžia Sutartį. Apie Sutarties sąlygų pakeitimus, įskaitant ir Sutartyje nurodytą Paslaugų kainų padidinimą, abonentui pranešama iš anksto, ne vėliau kaip prieš **1 mėnesį**, ir kartu pranešama apie jo teisę be jokių netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo nutraukti Sutartį, jei naujosios Sutarties sąlygos ar Paslaugų kainos jam nepriimtinos. Jei abonentas šiame punkte nurodytu atveju nutraukia Sutartį, Paslaugų teikėjas neturi teisės taikyti abonentui netesybų dėl priešlaikinio Sutarties nutraukimo.

12. Neterminuota Sutartis gali būti nutraukta abonto iniciatyva iš anksto, ne vėliau kaip prieš **5 darbo dienas** apie tai pranešus Paslaugų teikėjui.

13. Paslaugų teikėjas privalo Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybai (toliau – Tarnyba) pateikti kiekvienos siūlomos Paslaugos ar jų rinkinio tipines Sutartis ir Paslaugų teikimo taisykles bei vėlesnius jų pakeitimus ne vėliau kaip per **10 darbo dienų** nuo jų įsigaliojimo ir taikymo pradžios.

14. Tarnybai pareikalavus, Paslaugų teikėjas per **30 dienų** privalo pakeisti Sutarties ir Paslaugų teikimo taisyklių sąlygas, įskaitant sąlygas, numatančias kompensacijų ir sumokėtų grąžinamų sumų už negautas ar nekokybiškas Paslaugas nustatymo ir jų išmokėjimo tvarką.

### III INFORMACIJOS SKELBIMAS IR TEIKIMAS

15. Paslaugų teikėjas privalo viešai Paslaugų gavėjų aptarnavimo centruose (abonentiniuose skyriuose) kiekvienam Paslaugų gavėjui prieinamoje vietoje ir Paslaugų teikėjo interneto svetainėje skelbti išsamią, atnaujintą Lietuvos Respublikos civilinio kodekso 6.719 straipsnio 1 dalyje nustatytą ir šią informaciją:

15.1. Paslaugų teikėjo pavadinimą ir pagrindinės buveinės adresą;

15.2. viešai teikiamas Paslaugas:

15.2.1. Paslaugų aprašymą, nurodant, kas yra įskaičiuota į abonentinį, nuomos ar kitą periodinį užmokestį (pavyzdžiui, Paslaugų teikėjo paslaugos, detalios sąskaitos, Paslaugų techninės priežiūros paslaugos ir kitos paslaugos);

15.2.2. Paslaugų įkainius (tarifus) nurodant suteikiamas Paslaugas ir kiekvieną Paslaugoms taikomo įkainio (tarifo) elementą (pavyzdžiui, įkainius (tarifus) už prisijungimą prie viešojo ryšių tinklo, visus kitus užmokesčius už Paslaugas, užmokesčius už techninės priežiūros paslaugas), įskaitant išsamią informaciją apie taikomas nuolaidas ir specialias ar tikslines įkainių (tarifų) schemas ir visus kitus papildomus užmokesčius, taip pat nurodant su galinių įrenginių suteikimu susijusias Paslaugų teikėjo patirtas išlaidas, jeigu Paslaugų teikėjas pagal Sutartį suteikia galinį įrenginį;

15.2.3. kompensacijų ir sumokėtų grąžinamų sumų (Taisyklių 6.8 punkte nurodytų) nustatymo bei jų išmokėjimo sąlygas, įskaitant jų kompensavimo ir grąžinimo schemų, jei tokios taikomos, detales;

15.2.4. siūlomų (Taisyklių 6.3.3 punkte nurodytų) techninės priežiūros paslaugų rūšis;

15.2.5. standartines Sutarties sąlygas, įskaitant minimalų Sutarties galiojimo terminą, jei toks nustatomas, Sutarties nutraukimo tvarką ir sąlygas ir su tuo susijusias Paslaugų teikėjo taikomus užmokesčius, jei tokie Paslaugų teikėjo taikomi;

15.2.6. siūlomų Paslaugų užtikrinamą minimalią kokybę;

15.3. ginčų tarp Paslaugų teikėjo ir Paslaugų gavėjo sprendimo būdus, įskaitant ginčų sprendimo inicijavimo sąlygas ir tvarką;

15.4. informaciją apie abonentų teises:

15.4.1. gauti detalią sąskaitą ir papildomas sąskaitos detales;

15.4.2. sumokėti už Paslaugas iš anksto;

15.4.3. dalimis sumokėti užmokesčių už prijungimą prie Paslaugų teikėjo ryšių tinklo, jeigu tokią paslaugą Paslaugų teikėjas teikia;

15.4.4. naudotis nemokamomis Paslaugomis ir gauti tas Paslaugas, už kurias abonentas moka ir kurių neginčija, išskyrus atvejus, kai abonentas tris ar daugiau kartų per paskutinius 12 mėnesių vėlavo atsiskaityti už Paslaugas arba už jas neatsiskaitė, arba naudojo Paslaugas sukčiavimui, nustatytam teisės aktų nustatyta tvarka;

15.4.5. gauti informaciją apie alternatyvius mažesnius Paslaugų įkainius (tarifus), jeigu tokie Paslaugų teikėjo yra taikomi;

15.5. kiekvienos siūlomos Paslaugos ar jų rinkinio tipines sutartis;

15.6. kiekvienos siūlomos Paslaugos ar jų rinkinio Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo taisykles;

15.7. informaciją abonentams apie Paslaugų teikėjo taikomas procedūras siekiant įvertinti ir sureguliuoti Paslaugų teikėjo ryšių tinklo srautus, kad būtų išvengta šio tinklo pernelyg didelio apkrovimo, bei informaciją apie tai, kaip šios procedūros galėtų paveikti ryšių tinklo kokybę.

#### IV PASLAUGŲ TEIKIMAS

16. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti, kad abonentas visą parą arba Sutartyje nurodytą trumpesnę laiką galėtų prisijungti prie Paslaugų teikėjo tinklo naudodamas Paslaugų gavimo galinius įrenginius, atitinkančius teisės aktų nustatytus reikalavimus, ir naudotis Paslaugų teikėjo teikiamomis Paslaugomis, kurių kokybė atitinka galinio įrenginio parametrus.

17. Paslaugų teikėjas atsako už teikiamų Paslaugų kokybę ir gedimus šalina iki Sutartyje nurodyto tinklo galinio taško.

18. Paslaugų teikėjas, keisdamas Paslaugų teikimo technologijas, įrangą, Paslaugų teikimo sąlygas, atsiskaitymo tvarką, negali bloginti teikiamų Paslaugų kokybės ir mažinti Paslaugų apimtį, bloginti abonentui Sutarties sudarymo metu nustatytų sąlygų, jei šalys, esant konkrečiam Paslaugų teikimo technologijų, įrangos, Paslaugų teikimo sąlygų, atsiskaitymo tvarkos pakeitimui, nesusitaria kitaip.

19. Abonentui visiškai atsiskaičius už iš Paslaugų teikėjo kartu su Paslaugomis įsigytą Paslaugų gavimui skirtą galinį įrenginį, Paslaugų teikėjas abonto prašymu, kuris turi būti pateiktas po abonto visiško atsiskaitymo su Paslaugų teikėju, bet ne vėliau kaip per **1 mėnesį** nuo Sutarties pabaigos, privalo ne vėliau kaip per **15 dienų** nuo abonto prašymo pateikimo Paslaugų teikėjui dienos nemokamai pakeisti šį galinį įrenginį taip, kad jis, naudodamas Sutartyje nurodytą Paslaugų

teikimo technologiją, veiktų ir kitų paslaugų teikėjų ir operatorių tinkluose arba, abonentui sutikus, nemokamai pateikti galinio įrenginio konfigūravimo priemones bei instrukcijas, kad abonentas pats galėtų pakeisti galinį įrenginį taip, kad galinis įrenginys, naudodamas Sutartyje nurodytą Paslaugų teikimo technologiją, veiktų kitų teikėjų tinkluose.

20. Paslaugų teikėjas turi užtikrinti, kad abonentai nebus diskriminuojami ir, jei tai techniškai įmanoma, abonentų pageidavimu jiems bus teikiamos visos Paslaugų teikėjo Paslaugos.

21. Abonentas turi teisę laikinai atsisakyti Paslaugų teikėjo teikiamų Paslaugų Sutartyje ar Paslaugų teikėjo Paslaugų teikimo taisyklėse nurodytu būdu ir sąlygomis iš anksto apie tai pranešęs Paslaugų teikėjui.

22. Jei Sutartyje numatyta teisė keisti Paslaugų kainas, Paslaugų teikėjas privalo iš anksto pateikti informaciją abonentui apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) sumažinimą bei ne vėliau kaip prieš Taisyklių 11 punkte nurodytą terminą raštu pranešti apie kainų ir (ar) įkainių (tarifų) už Paslaugas padidinimą abonentams, su kuriais Sutartys sudarytos raštu.

23. Paslaugų teikėjas, nustatęs, kad pažeidė Taisyklių nuostatas konkretaus Paslaugų gavėjo atžvilgiu, privalo imtis priemonių šiam pažeidimui pašalinti ne tik konkretaus Paslaugų gavėjo atžvilgiu, bet ir kitų tos pačios kategorijos Paslaugų gavėjų atžvilgiu.

24. Paslaugų teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo, išskyrus atvejus, kai abonentas pažeidžia Sutarties sąlygas ir atvejus, nurodytus Taisyklių 27 punkte ir 1 priede.

25. Apribojęs Paslaugų teikimą, Paslaugų teikėjas privalo nedelsdamas informuoti abonentą apie Paslaugų teikimo apribojimo priežastį.

26. Paslaugų teikimas gali būti nutrauktas tik po Paslaugų teikimo apribojimo ir iš anksto apie tai pranešus abonentui, jei per Sutartyje apibrėžtą apribojimo laikotarpį, kuris negali būti trumpesnis kaip **30 dienų** nuo pranešimo dienos, abonentas nepašalina Sutarties pažeidimų. Šis punktas netaikomas, kai Paslaugų teikimas nutraukiamas pasibaigus terminuotos Sutarties terminui.

27. Paslaugų teikėjas turi teisę nesilaikyti Taisyklių 24 punkto nuostatų, jei abonento veiksmai sukelia pavojų Paslaugų teikėjo ryšių tinklo veikimui, jo saugumui, vientisumui ar riboja kitų abonentų galimybę pasinaudoti Paslaugų teikėjo teikiamomis Paslaugomis.

28. Jei abonentas teisės aktų nustatyta tvarka ginčija sąskaitą už Paslaugas, Paslaugų teikėjas neturi teisės apriboti Paslaugų teikimo taip, kad toks ribojimas užkirstų kelią abonentui naudotis kitomis nemokamomis Paslaugomis ir, kiek tai techniškai įmanoma, gauti tas Paslaugas, už kurias abonentas moka ir kurių neginčija. Šis punktas netaikomas, jei abonentas **tris ar daugiau kartų** per paskutinius 12 mėnesių vėlavo atsiskaityti už Paslaugas.

29. Paslaugų teikimas turi būti atnaujintas ne vėliau kaip per **1 darbo dieną** nuo informacijos apie visišką abonento atsiskaitymą su Paslaugų teikėju gavimo dienos. Informacijos apie visišką atsiskaitymą su Paslaugų teikėju gavimo diena yra ta diena, kai abonentas pateikia Paslaugų teikėjui apmokėjimą įrodantį dokumentą arba abonento mokėtinos sumos yra įskaitomos į Paslaugų teikėjo sąskaitą.

30. Paslaugų teikėjo telefono ryšio numeriu (numeriais) turi būti teikiama informacija apie Paslaugų teikėjo paslaugas, įkainius (tarifus), sąskaitų dydžius ir kita su Paslaugų teikimu susijusi informacija.

31. Paslaugų teikėjas turi imtis visų priemonių siekdamas, kad abonentas negautų elektroninio pašto pranešimų, siunčiamų tiesioginės rinkodaros tikslu be išankstinio abonto sutikimo.

## V MOKĖJIMAS UŽ PASLAUGAS

32. Sąskaita už suteiktas Paslaugas abonentams pateikiama nemokamai. Sąskaitoje nurodoma:

32.1. taikoma atsiskaitymo tvarka;

32.2. abonento pasirinktas mokėjimo planas (planai);

32.3. pagal abonento pasirinktą kiekvieną mokėjimo planą atskirai išskirta kiekvienos suteiktos Paslaugos rūšis ir šiai Paslaugai taikomas įkainis (tarifas);

32.4. bendras pagal kiekvieno abonento pasirinkto mokėjimo plano kiekvieną įkainį (tarifą) suteiktos Paslaugos kiekis ir kaina per ataskaitinį laikotarpį, nurodant suteiktos Paslaugos trukmę ar

perduotų duomenų kiekį, abonentinį ir visus kitus užmokesčius, permoką ar skolą (jeigu ji yra) ir bendrą sumą, kurią reikia sumokėti.

33. Abonentui pareikalavus, Paslaugų teikėjas privalo nemokamai arba už sąnaudomis pagrįstą užmokestį pateikti abonentui detalią sąskaitą ir papildomas sąskaitos detales apie visas jam suteiktas Paslaugas, už kurias jis privalo mokėti, įskaitant papildomas Paslaugas, joje atskirai nurodant:

33.1. prisijungimo prie interneto prieigos tarnybinės stoties kryptį ir (ar) tipą;

33.2. kiekvienos Paslaugos suteikimo pradžios datą ir laiką;

33.3. pagal abonto pasirinktą mokėjimo planą kiekvienos suteiktos Paslaugos trukmę ar perduotų duomenų kiekį, įkainį (tarifą) ir kainą, neįskaitant nuolaidų ir pridėtinės vertės mokesčio (toliau – PVM);

33.4. bendrą per ataskaitinį laikotarpį suteiktų visų Paslaugų kainą, neįskaitant nuolaidų ir PVM.

34. Paslaugų teikėjas gali pateikti ir kitą informaciją, turinčią įtakos Paslaugų apmokestinimui. Paslaugos, kurios abonentui yra nemokamos, neturi būti parodomos abonto detalioje sąskaitoje.

35. Paslaugų teikėjas privalo užtikrinti abonentui galimybę iš anksto sumokėti už Paslaugas.

36. Paslaugų teikėjas neturi teisės dengti abonto įmokomis įsiskolinimo, jei abontas šį įsiskolinimą ginčija teisės aktų nustatyta tvarka, kol bus išspręstas ginčas.

37. Užmokestį už praėjusį sąskaitoje nurodytą ataskaitinį laikotarpį suteiktas Paslaugas, abonentinį užmokestį ir (arba) kitus užmokesčius abontas turi sumokėti per **vieną mėnesį** nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jeigu sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos.

## **VI PAPILDOMI REIKALAVIMAI PRISIJUNGIMO PRIE VIEŠOJO RYŠIŲ TINKLO FIKSUOTOJE VIETOJE TEIKIMUI**

38. Jei abontas reikalauja iškelti iš savo valdos Paslaugų teikėjo elektroninių ryšių infrastruktūrą, iškėlimo darbai atliekami teisės aktų nustatyta tvarka, o, iškėlus Paslaugų teikėjo elektroninių ryšių infrastruktūrą, Paslaugų teikėjas įgyja teisę nutraukti Sutartį, jeigu nėra kitos techninės galimybės suteikti abonentui Paslaugas.

39. Abontas privalo suteikti galimybę Teikėjo atstovui saugiai prieiti prie jo valdoje esančios elektroninių ryšių infrastruktūros bei ją aptarnauti.

## **VII PAPILDOMI REIKALAVIMAI DUOMENŲ PERDAVIMO IR INTERNETO PRIEIGOS PASLAUGŲ TEIKIMUI**

40. Paslaugų teikėjas, teikdamas duomenų perdavimo ir interneto prieigos paslaugas, privalo sudaryti abonentui galimybę pasitikrinti duomenų perdavimo ir priėmimo spartą.

41. Paslaugų teikėjas, Sutartimi nustatydamas sąlygą, kad perdavus ir (ar) priėmus tam tikrą Sutartyje nurodytą duomenų kiekį, mažinama duomenų perdavimo ir (ar) priėmimo sparta ir (arba) padidėja duomenų perdavimo paslaugų kaina, privalo sudaryti galimybę nemokamai sužinoti išnaudotą Sutartyje nurodytą perduotų ir priimtų duomenų kiekį bei, baigiantis Sutartyje nurodytam duomenų kiekiui, iš anksto įspėti abonentą.

## **VIII BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS**

42. Šios Taisyklės yra viešai prieinamas dokumentas, skelbiamas viešai Paslaugų teikėjo interneto puslapyje [www.parabole.lt](http://www.parabole.lt) ir Paslaugų teikėjo abonentiniuose skyriuose.

43. Atsižvelgiant į Paslaugų teikimo technologiją, Sutartyje gali būti nustatyta kitokia nei Taisyklėse Paslaugų teikimo tvarka.

44. Jei Sutartys nustato abonentui palankesnes Paslaugų teikimo sąlygas, nei nustatytos Taisyklėse, taikomos atitinkamos Sutarčių nuostatos.

45. 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.

46. Sutartys, kurios buvo sudarytos iki Taisyklių įsigaliojimo, galioja tiek, kiek neprieštarauja Taisyklėms.

47. Paslaugų teikėjas už Taisyklių nesilaikymą atsako teisės aktų nustatyta tvarka.

48. Paslaugų teikėjo veiksmai ar neveikimas, susijęs su Taisyklių nuostatų taikymu ir įgyvendinimu, gali būti skundžiami Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatyta tvarka.

---



## **DUOMENŲ SRAUTO VALDYMO PRIEMONIŲ IR PASLAUGŲ KOKYBĖS PARAMETRŲ APRAŠYMAS**

### **1. DUOMENŲ SRAUTO VALDYMO PRIEMONĖS**

Paslaugų teikėjas, teikdamas paslaugas savo abonentams ir siekdamas užtikrinti stabilų bei nenutrūkstamą valdomo tinklo veikimą, tam tikrais atvejais gali naudoti srauto valdymo priemones, kurios yra skirtos sureguliuoti duomenų srautus. Šios priemonės užtikrina, kad abonentus pasiekia aukščiausios kokybės paslaugos net ir tais atvejais, kai viešojo ryšio tinklas yra itin apkrautas. Pavyzdžiui, IPTV (internetų protokolo televizija) paslauga yra teikiama atskirais ryšio kanalais, taip užtikrinant nepertraukiamą šios paslaugos pasiekiamumą, tačiau ši paslauga yra labai jautri bet kokiems ryšio vėlavimams ar duomenų paketų praradimams, kurie gali atsirasti maksimalios tinklo apkrovos metu. Maksimalaus tinklo apkrovimo atvejais tokie paslaugai srauto valdymo priemonių pagalba gali būti suteikiama pirmenybė prieš duomenų perdavimo paslaugas ir dėl šios priežasties laikinai gali sumažėti duomenų perdavimo paslaugos sparta.

Teikiant duomenų perdavimo paslaugas, nėra jokio skirtumo tarp naudojimosi įvairiomis turinio teikimo paslaugomis ar taikomosiomis programomis, tokiomis kaip duomenų apsikaitimo programos, srautinis vaizdo siuntimas (angl. streaming) ir pan. Tai reiškia, kad nepriklausomai nuo to, kokiomis programomis ar turinio teikimo paslaugomis naudojasi abonentas, jam teikiamų paslaugų kokybė nuo to nesikeičia.

Tam, kad apsaugoti abonentus ir tinklą nuo virusų, elektroninio pašto šiukšlių (angl. spam), piktybiškų kibernetinių išpuolių ir panašaus pobūdžio kenkėjiškų veiksmų, Paslaugų teikėjas naudoja įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustačius tokius tinklo atžvilgiu nukreiptus kenkėjiškus veiksmus, Paslaugų teikėjas gali imtis įvairių priemonių jiems neutralizuoti, pavyzdžiui, blokuoti elektroninio pašto dėžutes ar jų prievadus (angl. port), taip pat tam tikrus IP adresus. 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.

Įstatymų numatytais atvejais, gavęs kompetentingų institucijų nurodymą, Paslaugų teikėjas privalo apriboti/blokuoti prieigą prie tam tikrų interneto svetainių. Paslaugų teikėjas taip pat bendradarbiauja su teisėsaugos institucijomis tais atvejais, kai būtina užkirsti kelią ar išaiškinti elektroninėje erdvėje atliekamas nusikalstamas veikas.

Visais atvejais, naudojant srauto valdymo priemones, yra užtikrinamas abonentų privatumas ir asmens duomenų apsauga. Abonentų asmens duomenys gali būti naudojami tik tais atvejais, kai tai yra būtina siekiant pašalinti iškilusią grėsmę tinklo stabilumui ir integralumui ir ne ilgiau, nei tai yra būtina šiems tikslams pasiekti. Asmens duomenys nėra teikiami trečiosioms šalims, išskyrus įstatymų numatytus atvejus, kai asmens duomenys gali būti perduodami teisėsaugos ar kitoms atsakingoms institucijoms nusikalstamos veikos ar žalos Paslaugų teikėjui sukėlimo atveju.

Kibernetinio saugumo sumetimais visiems abonentams visą laiką yra blokuojami šie prievadai: 1900/UDP ir 5351/UDP. Tai yra daroma siekiant išvengti DDOS atakų, kurios gali būti vykdomos šiais prievadais.

## 2. PASLAUGŲ KOKYBĖS PARAMETRAI

### Duomenų kiekio apribojimai

Visi abonentai naudojami neriboto kiekio duomenų perdavimo paslaugomis. Tai reiškia, kad nepriklausomai nuo to, kokius duomenų kiekius abonentas parsisiuntė ar išsiuntė per atskaitinį laikotarpį, jam visuomet yra teikiamos sudarytoje paslaugų teikimo sutartyje numatytos kokybės paslaugos.

### Duomenų parsisiuntimo ir išsiuntimo sparta

Plano pavadinimas	Sparta (Mbps)															
	Lietuvoje								Užsienyje							
	Reklamuojama		Didžiausia		Įprasta		Mažiausia		Reklamuojama		Didžiausia		Įprasta		Mažiausia	
	Parsisiuntimo	Išsiuntimo	Parsisiuntimo	Išsiuntimo	Parsisiuntimo	Išsiuntimo	Parsisiuntimo	Išsiuntimo	Parsisiuntimo	Išsiuntimo	Parsisiuntimo	Išsiuntimo	Parsisiuntimo	Išsiuntimo	Parsisiuntimo	Išsiuntimo
Optinis-1	100	100	95	95	95	95	10	10	50	50	45	45	45	45	5	5
Optinis-2	100	100	95	95	95	95	10	10	100	100	95	95	95	95	10	10
WiFi-10	10	10	9	9	9	9	1	1	10	10	9	9	9	9	1	1
WiFi-20	20	20	18	18	18	18	2	2	20	20	18	18	18	18	2	2
GPON-1000	1000	1000	950	950	950	950	100	100	1000	1000	950	950	950	950	100	100
GPON-400	400	400	380	380	380	380	40	40	400	400	380	380	380	380	40	40
GPON-100	100	100	95	95	95	95	10	10	100	100	95	95	95	95	10	10

**Reklamuojama sparta** - tai sparta, kurią Paslaugų teikėjas nustato konfigūruodamas įrangą.

**Didžiausia sparta** - tai sparta, kurią realiai galima išmatuoti naudojantis greičio matuoklėmis.

Dėl techninių niuansų, ji visada yra kiek mažesnė negu reklamuojama sparta.

**Įprasta sparta** - tai sparta, kuria abonentas realiai gali naudotis 90% laiko.

**Mažiausia sparta** - tai minimali sparta, užtikrinanti paslaugos teikimą.

Tuo atveju, jei dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų veiksnių įvyksta reikšmingi nukrypimai nuo įprastos ar didžiausios spartos, abonto naudojimas interneto ryšio paslaugomis gali sulėtėti. Pavyzdžiui, didelės apimties duomenys gali būti siunčiami žymiai ilgiau, gali strigti srautinis vaizdo siuntimas, taip pat sutrikti naudojimas interaktyviomis paslaugomis (pavyzdžiui, interneto ryšio reikalaujančiais vaizdo žaidimais). Tačiau naršymas, tinklalapių peržiūra, naudojimas elektroniniu paštu dažniausiai išliks sklandus interneto ryšiui sumažėjus net ir iki mažiausios spartos.

Sparta per Wi-Fi ryšį gali būti mažesnė priklausomai nuo atstumo, kliūčių (pvz., sienų, metalo konstrukcijų), aplinkos trukdžių, kitų Wi-Fi įrenginių gausos, prijungtų įrenginių skaičiaus.

### Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas yra interneto ryšio sutrikimai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų sklandų tinklo veikimą įtakančių veiksnių. Šie sutrikimai nereiškia, kad interneto ryšio paslauga tampa neprieinama, tačiau naudojimas ja tampa apsunkintas. Pavyzdžiui, tinklas į siunčiamas užklausas reaguoja lėtai, vėluoja tinklalapių atvaizdavimas, ryšys „trūkinėja“ ir pan.

Tokiai atvejais Paslaugų teikėjas imasi priemonių šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.

## 3. PASLAUGŲ GAVĖJO TEISIŲ GYNIMO PRIEMONĖS

Esant neatitikimams paslaugų kokybei, abonentas turi teisę nutraukti Sutartį joje nustatytais sąlygomis arba ginti savo teises kreipdamasis 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) ir/ar

Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (Mortos g. 14, 03219 Vilnius, tel. (8 5) 210 5633, faks. (8 5) 216 1564, el. p. rrt@rrt.lt).