

Interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo taisyklės

Jei pageidaujate naudotis „Telia“ interneto paslaugomis

1. Atkreipkite dėmesį, kad žemiau pateiktos taisyklės galioja tik tuo atveju, jeigu norite **pakeisti šiuo metu naudojamos interneto* paslaugos teikėją** ir norite, kad „Telia“ susisiektų su jūsų paslaugų teikėju dėl jūsų paslaugų teikėjo pakeitimo.

* fiksuoto interneto, arba mobilaus interneto, jei nepageidaujate išlaikyti numerio.

Svarbu: įsivertinkite jūsų norą tiesiogiai susisiekti su savo paslaugų teikėju ir sužinoti kokias esamos interneto paslaugos atsisakymo sąlygas jums taikys jūsų interneto paslaugos teikėjas.

2. Norėdami pakeisti interneto teikėją, susisiekite su mumis paskambinę bendruoju klientų aptarnavimo numeriu, susiekę elektroniniu paštu arba atvykite į saloną ir nurodykite adresą, kuriuo pageidaujate, kad „Telia“ suteiktų interneto paslaugą.
3. **Susiderinsime paslaugų teikimo sąlygas ir pradžios datą.** Paslaugų teikimo pradžios datą gali įtakoti mūsų techninės galimybės, pavyzdžiui, ar bus reikalingi papildomi darbai. Informuosime jus apie galimybes ir sąlygas (pvz., papildomų darbų kainą (ikainiai skelbiami [čia](#)).
4. Jei sąlygos jums bus priimtinos, **prašysime pateikti šios formos prašymą ([čia](#))** dėl interneto paslaugų teikėjo keitimo (toliau – prašymas) ir nurodytus papildomus dokumentus. Kreipkitės, jei kiltų papildomų klausimų.

Jūsų pateiktu prašymu pasidalinsime su jūsų paslaugų teikėju ne vėliau kaip per 4 darbo dienas, kad šis jums patvirtintų jūsų pateiktus duomenis, o jums suteiktų visą būtiną informaciją, įskaitant apie atitinkamų paslaugų nutraukimo terminus, sąlygas ir kitą susijusią informaciją, bei užtikrintų, kad tės jums teikiamas interneto paslaugas iki tol, kol jums bus pradėta teikti „Telia“ interneto paslauga, bet ne trumpiau nei iki datos, jūsų nurodytos jums pateiktame prašyme.

5. Atkreipkite dėmesį, kad **jūsų prašymo toliau nenagrinėsime** (stabdysime interneto paslaugos teikėjo keitimo procesą), jeigu jūsų paslaugų teikėjas mus informuos apie jūsų duomenų, kuriuos pateikėte mums, neatitikimą. Apie tai informuosime jus ne vėliau kaip per 4 darbo dienas nuo šios informacijos gavimo ir prašysime pateikti naują prašymą, kurį vertinsime ta pačia tvarka.
6. **Sudarę sutartį**, jei paslaugai įdiegti bus reikalinga atvykti į nurodytą paslaugų teikimo vietą, susisieksime su jumis suderinti atvykimo laiką.
7. **Jei pageidausite koreguoti „Telia“ interneto teikimo pradžios datą**, susiekite su mumis likus ne vėliau kaip 3 darbo dienoms iki jūsų prašyme nurodytos paslaugų teikėjo keitimo datos – suderinsime naują abipusiai tinkamą datą. Apie tai pranešime jūsų paslaugų teikėjui.
8. **Jeigu nuspręsite atsiimti prašymą**, praneškite mums likus ne vėliau kaip 3 darbo dienoms iki jūsų prašyme nurodytos paslaugų teikėjo keitimo datos. Apie tai pranešime jūsų paslaugų teikėjui.
9. Tuo atveju, **jeigu galimybė pakeisti paslaugų teikėją numatytomis sąlygomis jums nebuvo užtikrinta**, jūsų raštu pateiktą kreipinį išnagrinėsime per 14 dienų ir, nustatę, kad dėl Telia kaltės nevykdėme ar netinkamai vykdėme paslaugų teikėjo keitimo įsipareigojimus, atsiprašydami už patirtus nepatogumus sumokėsime jums šalių sutartą kompensaciją, arba kompensaciją, kurios dydį apskaičiuosime šia tvarka: i) vėluojant atlikti paslaugų teikėjo keitimą - vėlavimo dienų skaičius padaugintas iš bazinio dydžio; ii) nepakeitus paslaugų teikėjo – mėnesio, kurį turėjo būti atliktas paslaugos teikėjo keitimas, kalendorinių dienų skaičius padaugintas iš bazinio dydžio; iii) kitais atvejais, atsižvelgiant į konkrečią situaciją, dėl kurios nebuvo tinkamai įvykdytas paslaugų teikėjo keitimas (situacijos pobūdį, trukmę, pasekmes ir pan.) – bazinis dydis padaugintas iš koeficiento nuo 1 iki 10. Kompensacijos sumai pateiksime Kreditinę sąskaitą.

* Bazinis dydis yra Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamoje naujausioje metinėje elektroninių ryšių sektoriaus ataskaitoje nurodytos vidutinės pajamos iš vieno mažmeninių interneto prieigos paslaugų gavėjo per mėnesį (pagal keičiamų interneto prieigos paslaugų teikimo technologiją).

Jei pageidaujate pakeisti „Telia“ interneto paslaugas į kito operatoriaus teikiamas interneto paslaugas

1. Interneto paslaugos teikėjo keitimo tvarką, sąlygas, įskaitant terminus bei taikomus užmokesčius jums turėtų pateikti naujas interneto paslaugų teikėjas.

2. Jei „Telia“ gaus informaciją apie jūsų apsisprendimą pakeisti interneto paslaugos teikėją iš jūsų pasirinkto kito interneto paslaugos teikėjo, susieksime su jumis jūsų nurodytu kontaktiniu telefonu. Pirmiausiai turėsime įvertinti, ar pateikta informacija atitinka mūsų turimus duomenis apie jus; jei taip, atsižvelgiant į jūsų pageidaujamą interneto paslaugos teikėjo pakeitimo datą, susisieksime telefonu, bei / informuosime apie „Telia“ interneto ir susijusių paslaugų nutraukimo sąlygas (pvz. kokių paslaugų teikimas jam bus nutrauktas, jų nutraukimo datą ir laiką, pareigą sugražinti suteiktas nuolaidas (ir jų dydį), kokios paslaugos bus toliau teikiamos ir pan.). Būkite tikri, kad nenutrauksime interneto paslaugos anksčiau, nei jūsų prašyme nurodyta interneto teikėjo keitimo data arba, atskirai susiderinus, data, kai naujas interneto teikėjas įsipareigojo pradėti teikti interneto paslaugas.
3. Jei nuspręsite nutraukti interneto paslaugų teikėjo keitimo procesą ar pakeisti paslaugų teikėjo keitimo datą, pateikite prašymą naujai pasirinktam operatoriui ne vėliau kaip likus 3 dienoms iki jūsų prašyme nurodytos paslaugų teikėjo keitimo datos. „Telia“, gavusi šią informaciją iš jūsų pasirinkto paslaugų teikėjo, sustabdys jūsų prašymo vykdymą ir „Telia“ paslaugų nutraukimą, todėl paslaugos toliau bus teikiamos.
4. Tuo atveju, jeigu naudojotės „Telia“ išankstinio mokėjimo interneto prieigos paslaugomis, pagal jūsų pateiktą prašymą gražinsime jūsų iš anksto už interneto prieigos paslaugas sumokėtos sumos likutį, t. y. sumos, už kurią jums nebuvo suteikta interneto prieigos paslaugų) į jūsų nurodytą banko sąskaitą.
5. Tuo atveju, jeigu galimybė pakeisti paslaugų teikėją numatytomis sąlygomis jums nebuvo užtikrinta, jūsų raštu pateiktą kreipinį išnagrinėsime per 14 dienų ir, nustatę, kad dėl Telia kaltės nevykdėme ar netinkamai vykdėme paslaugų teikėjo keitimo įsipareigojimus, atsiprašydami už patirtus nepatogumus sumokėsime jums šalių sutartą kompensaciją, arba kompensaciją, kurios dydį apskaičiuosime šia tvarka: i) vėluojant atlikti paslaugų teikėjo keitimą - vėlavimo dienų skaičius padaugintas iš bazinio dydžio; ii) nepakeitus paslaugų teikėjo – mėnesio, kurį turėjo būti atliktas paslaugos teikėjo keitimas, kalendorinių dienų skaičius padaugintas iš bazinio dydžio; iii) kitais atvejais, atsižvelgiant į konkrečią situaciją, dėl kurios nebuvo tinkamai įvykdytas paslaugų teikėjo keitimas (situacijos pobūdį, trukmę, pasekmes ir pan.) – bazinis dydis padaugintas iš koeficiento nuo 1 iki 10. Kompensacijos sumai pateiksime Kreditinę sąskaitą.

* Bazinis dydis yra Ryšių reguliavimo tarnybos skelbiamoje naujausioje metinėje elektroninių ryšių sektoriaus ataskaitoje nurodytos vidutinės pajamos iš vieno mažmeninių interneto prieigos paslaugų gavėjo per mėnesį (pagal keičiamų interneto prieigos paslaugų teikimo technologiją).

Su paslaugų teikėju, kurio galutinis viešųjų elektroninių ryšių paslaugų gavėjas pageidauja naudotis „Telia“ internetu, „Telia“ susisieks einamuoju metu viešai skelbiamais kontaktais, nurodytais Interneto prieigos paslaugų teikėjo keitimo tvarkoje.

Interneto prieigos paslaugų teikėjų, kurių teikiama interneto prieigos paslauga pageidauja naudotis „Telia“ interneto paslaugų gavėjas, prašome pateikti informaciją šiais kontaktais:

- dėl privačių klientų - interneto.teikejo.keitimas.privatiems@telia.lt,
- dėl verslo klientų - interneto.teikejo.keitimas.verslui@telia.lt