

## Telia Lietuva, AB interneto prieigos paslaugų teikimo verslo klientams taisyklės 2023 01 06 redakcija

### I. Bendrosios nuostatos

1. Telia Lietuva, AB interneto prieigos paslaugų (toliau- Paslaugų) teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) interneto prieigos paslaugų arba paslaugų rinkinio, į kurį įeina interneto paslaugos, vienkartinų, nuo vartojimo priklausančių ar papildomų paslaugų teikimo bei „Telia“ galinės įrangos teikimo tvarką ir sąlygas.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu ir kitais norminiais teisės aktais. Turimas paslaugas Klientas gali valdyti „Mano Telia“ savitarnoje. Taip pat čia pateikiama aktuali informacija (pvz. plano tarifai, sunaudoti paslaugų kiekiai, sąskaitos ir kt.). Detali informacija pateikiama [www.telia.lt](http://www.telia.lt).

**Visą Klientui aktualią informaciją Klientas gali išsisaugoti savo įrenginyje dokumentavimo, informacijos atgaminimo jos nepakeičiant ir peržiūros ateityje tikslais.**

### II. Sąvokos

3. Šiose Taisyklėse vartojamos Sutartyje ir toliau šiame punkte nurodytos sąvokos:

Galinė įranga – „Telia“ galinė įranga arba Kliento iš „Telia“ įsigyta galinė įranga, kuri skirta, reikalinga ir tinkama Paslaugai teikti bei prijungiama prie Galinio įrenginio linijos ir (arba) „Telia“ įvado (jungiant tiesiogiai);

Galiniai įrenginiai – leidžiantis priimti ir (ar) perduoti informaciją įtaisas ar jo atitinkama dalis ir kiti Kliento įrenginiai, prijungiami prie įvado ir (arba) prie „Telia“ galinės įrangos;

Galinio įrenginio linija – Klientui ir (arba) trečiosioms šalims priklausanti elektroninių ryšių tinklo dalis, išskyrus „Telia“ galinę įrangą, kuri jungia įvadą su Kliento galiniu įrenginiu;

Papildomos paslaugos – tai Kliento užsakytos pridėtinės vertės elektroninių ryšių paslaugos, kurių teikimas tiesiogiai susijęs su Paslaugomis ir kurios negali būti teikiamos atskirai nuo Paslaugų;

Paslaugų įdiegimo vieta – Kliento valdoma vieta, žemės sklypas ar patalpos, skirta Kliento vidiniams poreikiams, susijusiems su jo verslo, profesijos ar vykdomos veiklos poreikių tenkinimu, kurioje „Telia“ įrengia Paslaugoms teikti reikalingą įvadą ir (arba) Galinę įrangą, prie kurių Klientas gali tiesiogiai jungti savo Galinius įrenginius;

„Telia“ tinklo galinis taškas arba įvadas – „Telia“ priklausančios fizinės jungtys, atitinkančios jų prieigos techninius reikalavimus, sudarančios „Telia“ tinklo dalį ir būtinos Galinio įrenginio linijai ir (arba) Kliento Galiniam įrenginiui (jungiant tiesiogiai) prijungti.

### III. Paslaugų užsakymas, įdiegimas ir teikimas

4. Paslaugos, Papildomos paslaugos ir „Telia“ galinė įranga užsakoma Sutartyje ir šiose Taisyklėse nustatyta tvarka. Jei „Telia“ Paslaugomis Klientas nori pradėti naudotis pakeisdamas šiuo metu naudojamų paslaugų teikėją, jis turi susisiekti su „Telia“ ir susiderinti Paslaugų teikimo sąlygas ir pradžios datą. Detalią informaciją apie procesą, užmokesčius, jei tokie taikomi, ir Kliento teises, įskaitant galimą kompensaciją, jei „Telia“ nepavyktų tinkamai įgyvendinti

savo įsipareigojimų, pateikiama [www.telia.lt](http://www.telia.lt)

5. Paslaugos įdiegiamos ir teikiamos laikantis šių sąlygų:

5.1. Klientas įsipareigoja, „Telia“ pareikalavus, pateikti dokumentus, patvirtinančius, kad Paslaugos įdiegimo ir/arba naudojimo vietoje Paslaugas Klientas naudos tik savo vidinių poreikių, susijusių su jo verslu, profesija ar vykdoma veikla, tenkinimui;

5.2. Kliento pateikti „Telia“ nustatytos formos Paslaugų užsakymai Sutarties dalimi tampa nuo to momento, kai faktiškai pradedami vykdyti „Telia“ (įskaitant Paslaugų diegimą);

5.3. užtikrinus Sutartyje ir Taisyklėse numatytas Paslaugos įrengimo ir teikimo sąlygas, Kliento užsakytos Paslaugos pradedamos teikti ne vėliau kaip per 5 darbo dienas nuo Paslaugų užsakymo dienos, jeigu šalys nesusitaria kitaip;

5.4. jei Klientas įsigyja ar išsinuomoja iš „Telia“ interneto prieigos paslaugoms teikti skirtą Galinę įrangą, jos nuosavybės arba naudojimosi teisė Klientui pereina pasirašius atitinkamą užsakymo blanką. Atskiras perdavimo ir priėmimo aktas nepasirašomas. Tais atvejais, kai įsigytą arba išsinuomotą Galinę įrangą įdiegia „Telia“, gali būti pasirašomas atskiras įrangos priėmimo ir perdavimo aktas;

5.5. Klientas turi teisę jungti prie įvado, Galinės įrangos ar Kliento Galinės 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 Lietuvos Respublikoje nėra valstybės institucijų patvirtintų reikalavimų, Klientas privalo gauti „Telia“ sutikimą dėl tokių įrenginių jungimo prie „Telia“ Galinės įrangos ar įvado;

5.6. kai Klientui teikiama Paslauga, paremta DSL technologija, ir ryšio linija nėra naudojama viešojo fiksuojo telefono ryšio paslaugų teikimui (įskaitant laikiną paslaugų atsisakymą su įeinančiu ryšiu ar be jo), Klientas moka „Telia“ nustatytą linijos mokestį;

5.7. tam, kad Klientas galėtų naudotis Paslauga, Kliento asmeniniame kompiuteryje turi būti įdiegta:

5.7.1. Tinklo lygmens protokolai IP v4, ICMP, ARP;

5.7.2. Perdavimo lygmens protokolai TCP, UDP;

5.7.3. Transparent Bridging 1483, Ethernet;

5.7.4. DHCP arba PPPoE programinė įranga, kuri paprastai pateikiama kartu su Galine įranga. Kompiuteryje turi būti įdiegta programinė įranga, nurodyta Paslaugos užsakyme;

5.8. kokybiškas Paslaugos palaikymas garantuojamas tik tuo atveju, kai Kliento asmeniniame kompiuteryje yra įdiegta „Windows“ šeimos OS, MACOS, iOS, Android programinė įranga;

5.9. Papildomos paslaugos Klientui teikiamos ir „Telia“ Galinė įranga nuomojama tik tuo atveju, jeigu Klientas naudoja Paslaugomis ir jei jų teikimas Klientui konkrečia elektroninių ryšių linija nebuvo apribotas;

5.10. Paslaugų kredito limitas nenustatomas;

5.11. „Telia“ atsakomybės ribas nustato „Telia Lietuva, AB atsakomybės ribų nustatymo paslaugų diegimo priežiūros ir gedimo šalinimo darbams tvarka“;

5.12. Klientui pageidaujant papildomų, Sutartyje nenumatytų darbų ar IT saugos paslaugų, jie teikiami [www.telia.lt/verslui](http://www.telia.lt/verslui) skelbiamomis sąlygomis ir į kainiais;

5.13. Tuo atveju, jei Paslaugų teikimo metu yra keičiama Paslaugų diegimo vieta ar/ir technologija, „Telia“ negarantuoja, kad po šių pakeitimų Paslaugos bus teikiamos tomis pačiomis sąlygomis, kokiomis Paslaugos buvo teikiamos iki šių pakeitimų.

6. Kliento patalpose esančios „Telia“ Galinės įrangos konfigūracijos darbus turi teisę atlikti tik „Telia“ įgaliotas atstovas. Kitoks įrangos konfigūracijos pakeitimas yra laikomas trukdymu teikti Paslaugą ir kiekvieną kartą pastebėjus tokius įrangos pakeitimus „Telia“ įgaliotas atstovas imsis priemonių, kad

atstatytų Paslaugų teikimą pagal Sutartyje numatytas sąlygas. Už tokių darbų atlikimą kiekvieną kartą taikomi „Telia“ patvirtinti mokesčiai, kuriuos Klientas privalo apmokėti Sutartyje nustatyta tvarka.

7. Pastebėjęs neteisėtus „Telia“ Galinės įrangos konfigūracijos pakeitimus, Klientas privalo apie tai nedelsdamas informuoti „Telia“ darbuotojus.
8. Gavęs „Telia“ įspėjimą dėl „Telia“ Galinės įrangos valdymo neteisėto perėmimo Klientas privalo nedelsdamas imtis priemonių, kad „Telia“ įgaliotas atstovas galėtų atstatyti Paslaugų teikimą pagal Sutartyje nustatytas sąlygas.

#### IV. Šalių įsipareigojimai

9. „Telia“ įsipareigoja:

- 9.1. užtikrinti teikiamų Paslaugų kokybę, atitinkančią „Telia“ nustatytus Paslaugos kokybės parametrus ir Lietuvos Respublikos norminių teisės aktų reikalavimus;
  - 9.2. užtikrinti tokias Paslaugos aptarnavimo sąlygas:
    - 9.2.1. pranešimai apie Paslaugos sutrikimus priimami „Telia“ paskelbtais klientų aptarnavimo telefono numeriais visą parą;
    - 9.2.2. gedimai „Telia“ priklausančiame telekomunikacijų tinkle šalinami per 24 val. miestų teritorijose arba per 28 val. kaimo vietovėse, arba su Klientu suderintu laiku, jeigu gedimo nustatymui ir pašalinimui būtina vykti į Paslaugos teikimo vietą;
    - 9.2.3. gedimų šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo pranešimo apie gedimą gavimo momento;
    - 9.2.4. gedimų, apie kuriuos buvo pranešta savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradedama skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 valandos;
    - 9.2.5. į gedimų šalinimo trukmę neįskaičiuojami savaitgaliai ir šventinės dienos;  
gedimai šalinami darbo valandomis:  
pirmadieniais - ketvirtadieniais 8.00 - 17.00 val.;  
penktadieniais 8.00 - 15.45 val.;
    - 9.2.6. ne dėl Kliento kaltės įvykę gedimai „Telia“ tinkle šalinami nemokamai;
    - 9.2.7. už gedimų, įvykusių „Telia“ tinkle dėl Kliento kaltės, šalinimą imami „Telia“ patvirtinti mokesčiai;
    - 9.2.8. už atvykimus į Paslaugos teikimo vietą, kai nustatomi gedimai Klientui priklausančiame tinkle ir/arba įrangoje, imami „Telia“ patvirtinti mokesčiai;
  - 9.3. suteikti „Telia“ Galinei įrangai garantinį aptarnavimą šios įrangos nuomos laikotarpiu;
  - 9.4. diegti modernius sprendimus, suteikiančius galimybę užtikrinti maksimaliai saugią „Telia“ ir klientų IT infrastruktūros aplinką atsižvelgiant į naujausias grėsmes.
10. Klientas įsipareigoja (esminės sąlygos):
- 10.1. naudotis Paslaugomis ne trumpiau nei Trumpiausiai naudojimosi Paslaugomis laikotarpį, jeigu toks buvo nustatytas.
  - 10.2. ne dėl „Telia“ kaltės Klientui atsisakius Paslaugų anksčiau, nei pasibaigia trumpiausias naudojimosi paslauga laikotarpis, Klientas įsipareigoja sumokėti nesumokėtus mokesčius, šiuo laikotarpiu faktiškai suteiktas nuolaidas, grąžinti suteiktą įrangą bei atlyginti kitas „Telia“ išlaidas (tiesioginius nuostolius), patirtas iki nutraukimo dienos.
  - 10.3. be „Telia“ raštiško sutikimo nejungti prie įvado ir (arba) „Telia“ įrangos galinių įrenginių, kurie neatitinka tokio tipo įrenginiams nustatytų Lietuvos Respublikos standartų ir (arba) techninių reikalavimų;
  - 10.4. atsisakęs Paslaugos, „Telia“ Galinės įrangos ar nutraukęs Sutartį, Klientas turi grąžinti „Telia“ Galinę įrangą pagal Telia Lietuva, AB Galinės įrangos grąžinimo taisykles;
  - 10.5. sumokėti „Telia“ išankstinį mokestį arba užstatą už Paslaugas ir „Telia“ Galinės įrangos nuomą, esant pagrįstam

„Telia“ reikalavimui. Tuo atveju, jei įrangą Klientas įsigijo pagal šiuos sutartinius dokumentus ir pasirinko mokėjimą dalimis per nustatytą laikotarpį, nutrūkus Paslaugų naudojimuisi dėl Kliento kaltės, įrangos išsimokėjimas taip pat bus nutrauktas ir Klientas įsipareigoja sumokėti likusią nesumokėtą įrangos kainos dalį;

10.6. savo veiksmais nedaryti neigiamos įtakos viešųjų elektroninių ryšių tinklų ir (arba) viešųjų elektroninių paslaugų teikimui, viešųjų elektroninių ryšių tinklų veikimui, neriboti galutinių paslaugų gavėjų galimybių naudotis viešosiomis elektroninių ryšių paslaugomis, nesukelti grėsmės „Telia“ paslaugų ir (arba) tinklo veikimui, saugumui, vientisumui, patikimumui, elektroninių ryšių paslaugų suderinamumui, duomenų apsaugos užtikrinimui arba tokiais veiksmais nesukelti „Telia“ materialinės žalos;

10.7. vykdyti kitus įsipareigojimus numatytus sutartiniuose dokumentuose.

#### V. Šalių teisės

11. „Telia“ turi teisę:

- 11.1. pareikalauti iš Kliento išankstinio mokesčio už Paslaugas ir/arba „Telia“ Galinės įrangos nuomą ar užstato už Paslaugas ir/arba „Telia“ Galinės įrangos nuomą, jei Klientas yra įsiskolinęs „Telia“ už suteiktas Paslaugas ir/arba „Telia“ Galinės įrangos nuomą ir (arba) įsiskolinęs tretiesiems asmenims, ir (arba) „Telia“ neturi galimybės įvertinti Kliento mokumo;
- 11.2. nesuteikti „Telia“ Galinės įrangos Klientui, tais atvejais, kai Klientas yra įsiskolinęs „Telia“ ar tretiesiems asmenims ;
- 11.3. panaudoti „Telia“ įrangą (išskyrus „Telia“ Galinę įrangą) teikti paslaugas kitiems „Telia“ klientams, jei tai nesumažina Paslaugos kokybės parametru;
- 11.4. esant Kliento prašymui perleisti Paslaugas, „Telia“ turi teisę atsisakyti tai atlikti, jeigu įtariama, kad perleidžiamas Paslaugas perimantis asmuo jas naudos ne savo vidinių poreikių, susijusių su jo verslu, profesija ar vykdoma veikla, tenkinimui, o Paslaugų (ar jų dalies) teikimui tretiesiems asmenims.
- 11.5. „Telia“, teikdama paslaugą, reaguodama į kibernetinius incidentus ir (ar) tinklo vientisumo pažeidimus, turi teisę kibernetinio saugumo klausimus reglamentuojančių teisės aktų nustatyta tvarka laikinai, iki 48 val. be teismo sankcijos, o ilgesniam laikui – su teismo sankcija, apriboti paslaugų teikimą, ar imtis kitų teisės aktuose numatytų veiksmų.

12. Klientas turi teisę:

- 12.1. tuo atveju, jei dėl „Telia“ kaltės iki sutarto termino „Telia“ nepradedą teikti Paslaugų, nemokėti Paslaugos abonentinio mokesčio ir mokesčio už „Telia“ galinės įrangos nuomą už pirmąjį Paslaugų teikimo mėnesį (pagal konkretų Paslaugų užsakymą) arba vienašališkai atsisakyti konkrečiu Paslaugos užsakymu užsisakytų Paslaugų ir „Telia“ galinės įrangos nuomos, raštu apie tai pranešdamas „Telia“ iki Paslaugų teikimo pradžios;
- 12.2. gauti naujausią informaciją apie visas taikomas Paslaugų, vienkartinį, nuo vartojimo priklausančių ar papildomų paslaugų kainas „Telia“ klientų aptarnavimo skyriuose, telefonu 1816 bei interneto svetainėje [www.telia.lt](http://www.telia.lt);
- 12.3. prašyti pakeisti „Telia“ Galinės įrangos modelį kitu „Telia“ asortimente turimu modeliu, sumokant „Telia“ nustatytą vienkartinį įrangos pakeitimo mokestį;
- 12.4. raštu per 3 mėnesius nuo paskutinės PVM sąskaitai faktūrai už Paslaugas, „Telia“ galinės įrangos nuomą ir kitus mokėtinus mokesčius apmokėti skirtos dienos pareikšti pretenzijas dėl, jo manymu, ginčytinų, pateiktoje PVM sąskaitoje faktūroje nurodytų, mokesčių;
- 12.5. sumokėjęs „Telia“ nustatytus mokesčius ir laikydamasis „Telia“ nustatytos tvarkos, pranešęs „Telia“ ne vėliau kaip prieš 5

darbo dienas iki rašte nurodytos laikino Paslaugų atsisakymo dienos, laikinai (ne ilgesniam kaip 12 mėnesių iš eilės laikotarpiui) atsisakyti „Telia“ teikiamų Paslaugų. Klientui atsisakius Paslaugų Trumpiausiu naudojimosi Paslauga laikotarpiu, laikinojo atsisakymo terminas į Trumpiausio naudojimosi Paslauga laikotarpį neįskaičiuojamas;

12.6. užsakyti savo darbuotojams „Telia“ teikiamas interneto prieigos paslaugas, skirtas privatiems klientams, prisiimdamas visišką atsakomybę už darbuotojų naudojimąsi Paslaugomis ir už „Telia“ nustatytų atitinkamų įsipareigojimų laikymąsi.

## VI. Sutarties sąlygų keitimas

13. Sutarties sąlygos gali būti keičiamos dvišaliu „Telia“ ir Kliento susitarimu, Kliento prašymu arba sutikimu, pateiktu raštu, telefonu, elektronine ar kita „Telia“ nustatyta forma konkrečiu atveju.

14. Jeigu keičiasi rinkos sąlygos ar rinką reguliuojantys teisės aktai, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams, „Telia“ turi teisę vienašališkai pakeisti sutarties sąlygas, įskaitant kainas. Apie tai visus klientus iš anksto „Telia“ informuos elektroninių ryšių informavimo priemonėmis.

15. Jeigu Klientas nesutinka su „Telia“ siūlomu kainų padidinimu ar sutarties pakeitimu, (išskyrus pakeitimus Kliento naudai, administracinio pobūdžio pakeitimus, kurie Klientui nedaro neigiamo poveikio arba pakeitimus, atliekamus vykdam Europos Sąjungos ar nacionalinėje teisėje tiesiogiai nustatytus reikalavimus), jis turi teisę atsisakyti Paslaugų ir (ar) galinės įrangos nuomos pranešęs „Telia“ per 1 mėnesį nuo „Telia“ pranešimo, net tuo atveju, jei trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis nėra pasibaigęs. Tokiu atveju nebūtų taikomas 10.2 p. Apie šiuos pakeitimus „Telia“ informuoja Klientą pranešimu dėl sąlygų pasikeitimo elektroninių ryšių informavimo priemonėmis (pvz., elektroniniu paštu, SMS žinute) ne vėliau, kaip prieš 1 mėnesį.

16. Jeigu sutarties sąlygos keistųsi dėl Lietuvos Respublikos institucijų priimtų sprendimų, susijusių su sutartyje nurodytomis bet kokiomis pinigėmis prievolėmis, arba keistųsi dalis informacijos (pvz., paslaugos pavadinimas, kontaktiniai duomenys ir pan.), „Telia“ turi teisę atitinkama apimtimi keisti sutarties sąlygas, ir tai nebus laikoma „Telia“ vienašališku sąlygų keitimu.

17. Jeigu Klientas patiria, kad „Telia“ iš esmės pažeidžia sutartį, pavyzdžiui reikšmingai nuolat ar dažnai patiria skirtumą tarp paslaugos faktinio veikimo ir sutartyje numatytų parametru, Klientas turi teisę atsisakyti paslaugų ir (ar) galinės įrangos nuomos per 1 mėnesį nuo „Telia“ pranešimo, net tuo atveju, jei trumpiausias naudojimosi paslaugomis laikotarpis nėra pasibaigęs.

## VII. Atitiktis prekybos reikalavimams

18. „Telia“ ir Jūs (toliau kiekviena – šalis) užtikrina, kad nei pačiai šaliai, nei jos filialams – nei tiesiogiai, nei netiesiogiai – (a) netaikomos jokios sankcijos; (b) [nei šalies, nei jos filialų] penkiasdešimt (50) ar daugiau procentų bendros nuosavybės nepriklauso vienam ar daugiau asmenų, kuriems taikomos bet kokios sankcijos, ir kad jų tiesiogiai ar netiesiogiai nevaldo jokia trečioji šalis ar šalys, kurioms taikomos sankcijos arba kurios tiesiogiai ar netiesiogiai veikia tokių asmenų/šalių vardu ar jų naudai. „Sankcijos“ reiškia bet kokią sankcijų sistemą, ribojančią šalies, grupės ar asmens prekybos laisvę, įskaitant JT, ES, JAV ar kitų šalių sudarytą laiką nuo laiko galiojantį ir šaliai taikomą draudžiamų šalių sąrašą. Kiekviena šalis turi nedelsdama

informuoti kitą šalį raštu apie aplinkybes, dėl kurių gali būti pažeista ši nuostata.

19. Produktams ar Paslaugoms, įskaitant veiklos/gamybos metodus, įrangą, informaciją ir programinę įrangą, gali būti taikomi eksporto kontrolės įstatymai ir teisės aktai, galiojantys JT, ES, JAV ar kitose šalyse (toliau – Eksporto įstatymai), kuriais ribojamas, pvz., tokių Produktų ir Paslaugų importas, eksportas, reeksportas, pardavimas ar perdavimas. Kiekviena šalis, įskaitant jos filialus, privalo laikytis Eksporto įstatymų ir Sankcijų, laikas nuo laiko galiojančių ir taikomų šaliai, ir pasirūpina, kad nesusidarytų sąlygos, dėl kurių ji pati, jos filialai ar kita šalis – tiesiogiai ar netiesiogiai – pažeistų kurį nors Eksporto įstatymą ir Sankcijas.

20. Jeigu šalis bet kuriuo esminiu aspektu pažeidžia pirmiau išdėstytą 1 arba 2 nuostatą, tai laikoma esminiu sutarties pažeidimu, dėl kurio kita šalis įgyja teisę stabdyti Paslaugų teikimą ir (arba) nedelsiant nutraukti užsakymo ar sutarties vykdymą, neprisiimdama jokios atsakomybės ar įsipareigojimų. Jeigu dėl tokio sutarties pažeidimo kita šalis patiria žalą, ją sąlygojusi šalis turi tokią žalą padengti ir pasirūpinti, kad kita šalis nepatirtų baudų, išlaidų, nuostolių ir įsipareigojimų, kurie gali atsirasti dėl tokio pažeidimo.

## VIII. Srauto valdymo priemonės ir jų įtaka paslaugoms

21. „Telia“ suteikiama interneto greita veika (sparta), ją įtakojantys veiksniai ir kita susijusi informacija yra nurodyta užsakymo blanke. Teikiamos greita veikos parametrai skelbiami savitarnos svetainėje „ManoTelia“.

22. Siekdami apsaugoti savo klientus ir tinklą nuo kenkėjiškos programinės įrangos, elektroninio pašto šiukšlių (angl. *spam*), piktybiškų kibernetinių išpuolių, atakų ir panašaus pobūdžio kenkimo veikos, naudojame įvairias tinklo apsaugos ir patikros priemones, tokias kaip antivirusinės programos ir specializuoti kibernetinių atakų prevencijos įrankiai. Nustačius tokius mūsų tinklo ir (ar) klientų atžvilgiu nukreiptą kenkimo veiką, „Telia“ gali imtis įvairių priemonių jiems neutralizuoti, pavyzdžiui, blokuoti tam tikrus IP adresus, protokolus, prievadus (angl. *port*), taip pat elektroninio pašto dėžutes. Kol naudojamos šios srauto valdymo priemonės, paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribotas naudojimas tam tikrų paslaugų, apribota prieiga prie tam tikrų interneto svetainių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais paslaugų teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai praeina grėsmė tinklo saugumui ir vientisumui ar kibernetinio incidento grėsmė.

23. „Telia“ užtikrina teisės aktais numatytų įpareigojimų vykdymą, pvz., blokuojame oficialiai skelbiamus nelegalios lošimų veiklos vykdytojų domenus.



24. Taikant srauto valdymo priemones, klientų 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.

25. Tinkle nėra atliekami veiksmai, kurie galėtų įtakoti skirtingą interneto paslaugų kokybę naudojantis turinio teikiamomis paslaugomis ar programomis (pvz., duomenų apsaugos programos, srautinis vaizdo siuntimas ir pan.).

26. Kliento pasisūstų ar išsiūtų duomenų kiekis yra neribojamas ir neįtakoja teikiamos paslaugos kokybės.

27. Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas yra interneto ryšio sutrikimai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų sklandų tinklo veikimą įtakančių veiksnių. „Telia“ interneto paslaugoje paketų praradimas negalimas; jei taip nutinka, fiksuojame gedimą. Duomenų vėlavimas 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. Suprantame, kad tokie tinklo sutrikimai neigiamai veikia mūsų klientų patyrimą naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais stengiamės šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti sutartyje numatyta tvarka.

## IX. Atsiskaitymas už paslaugas

28. Mokestį už „Telia“ Galinės įrangos nuomą Klientas moka visą Sutarties galiojimo laikotarpį Sutartyje nustatyta tvarka. Į šį laikotarpį įskaitomas „Telia“ Galinės įrangos garantinio remonto laikotarpis (ar kitokio įrangos sugadinimo, sunaikinimo, gedimo ar sužalojimo ar pan. atvejais), jei Sutartyje nenumatyta kitaip, bei Paslaugų apribojimo laikotarpiai. Jei Klientui nebeteikiamos interneto prieigos paslaugos, Kliento teisė naudotis „Telia“ Galine įranga ir pareiga mokėti mokestį už „Telia“ Galinės įrangos nuomą pereina Kliento turimos televizijos „TELIA televizija verslui“ (arba viešojo fiksuotojo telefono ryšio) paslaugos naudojimosi laikotarpiui, jei Klientas atitinkama paslauga naudoja, minėtos paslaugos sutartiniuose dokumentuose numatytais sąlygomis.

29. Klientui, pasinaudojusiam nauju „Telia“ pasiūlymu ir įsipareigojusiam naudotis Paslauga naują Trumpiausią naudojimosi Paslauga laikotarpį anksčiau nei pasibaigia jo prieš tai užsakytos Paslaugos Trumpiausias naudojimosi Paslauga laikotarpis, o vėliau nutraukusiam Sutartį ir/ar Paslaugos užsakymą anksčiau nei būtų pasibaigęs prieš tai galiojęs Kliento įsipareigojimas dėl Trumpiausio naudojimosi Paslauga laikotarpio, pagal „Telia“ pateiktą sąskaitą privalu sumokėti nuolaidas, suteiktas nuo prieš tai galiojusio Trumpiausio naudojimosi Paslauga laikotarpio pradžios iki Paslaugų atsisakymo momento.

## X. Šalių atsakomybė

30. „Telia“ užtikrina Paslaugų įdiegimą ir kokybišką Paslaugų teikimą iki įvado, įskaitant ir „Telia“ Galinės įrangos (esant nemodifikuotai ar kitu būdu nepaveiktai „Telia“ Galinės įrangos perdavimo metu buvusiai įrangos konfigūracijai) kokybišką veikimą. Galinės įrangos diegimo darbus atlieka „Telia“ atstovas tik tuomet, jei Klientas užsako šiuos darbus. Kitais atvejais Klientas pats pasirūpina Galinės įrangos diegimu.

31. „Telia“ nesuteikia garantijos dėl Kliento užsakytų papildomų IT saugos paslaugų patikimumo (veikimo be klaidų), tikslumo ir savalaikiškumo. Klientas, užsakydamas šias paslaugas, atsako už sprendimą, jog jos atitinka jo poreikius ar tikslus. Papildomos IT saugos paslaugos nepanaikina poreikio Klientui taikyti įprastines apsaugos priemones Kliento kompiuteriui ir/ar kompiuteriniam

tinklui. „Telia“ teikiamos papildomos IT saugos paslaugos yra tokios, kokios yra. Jokiu atveju „Telia“ ar paslaugos teikimui naudojamos įrangos tiekėjai nėra atsakingi už jokių netiesioginius atsitiktinius, specialiuosius ar netiesioginius nuostolius ar žalą dėl pajamų ar pelno praradimo, naudos praradimo, verslo nutraukimo, duomenų praradimo, susijusio su papildomų IT saugos paslaugų naudojimu ar nesugebėjimu jomis naudotis, ar tai būtų bet kokio pobūdžio ieškinys, netgi tuo atveju, jei kita šalis buvo įspėta apie tokių nuostolių atsiradimo galimybę.\*

\* Atsižvelgiant į tai, kad IT infrastruktūros apsaugos priemonės yra labai dinamiškos ir kinta atsižvelgiant į saugos būklę Internete ir kitus faktorius, [www.telia.t/verslui](http://www.telia.t/verslui) pateikiamos papildomų IT saugos paslaugų techninės specifikacijos savalaikiai atnaujinamos, tačiau tai negali būti laikoma papildomų IT saugos paslaugų sąlygų pasikeitimu.

32. Jei dėl „Telia“ kaltės buvo teikiamos nekokybiškos paslaugos ar „Telia“ uždelsė šalinti gedimą, netinkamai reaguojant kibernetinius incidentus ir (ar) tinklo vientisumo pažeidimus ir dėl to Klientas negalėjo naudotis Paslaugomis ar Paslaugų kokybė neatitiko šiose Taisyklėse ar atitinkamų Paslaugų aprašuose (specifikacijose) ar Paslaugos užsakymuose nurodytos kokybės, pagal Kliento prašymą- atitinkama Paslaugos abonentinio mokesčio dalis yra perskačiuojama (gedimo atveju – dėl ne laiku pašalintų gedimų, mažinant abonentinį mokestį proporcingai dienų skaičiui nuo pranešimo apie gedimą gavimo iki jo pašalinimo dienos (įskaitytinai), Paslaugų kokybei neatitinkant šiose Taisyklėse nustatytos kokybės – už visą neatitikimo laikotarpį). Be to, tokiu atveju „Telia“ privalo sumokėti Klientui 0,04 proc. dydžio delspinigius už kiekvieną

33. „Telia“ neatsako už Kliento Galinio įrenginio ir (arba) Galinės įrenginio linijos sutrikimus bei jų šalinimą.

34. Kliento valdoje statant, rekonstruojant, remontuojant, griauinant pastatus ar kitus statinius, arba kitais atvejais (šiais atvejais gavus valdos savininko raštišką reikalavimą), „Telia“ elektroninių ryšių infrastruktūros iškėlimo (rekonstrukcijos) darbus Klientas atlieka savo arba darbų užsakovo iššomis pagal „Telia“ išduotas technines sąlygas. Šiuo atveju, iškėlus „Telia“ įrangą, „Telia“ įgyja teisę nutraukti Paslaugų teikimą ar Sutartį, jeigu nėra techninių galimybių suteikti Klientui Paslaugos analogiškoms sąlygomis.

35. Šalys pagal šias Taisykles viena kitai atlygina tik tiesioginius nuostolius, netiesioginiai (pvz. negautos pajamos, nesudaryti sandoriai) nėra atlyginami. Bet kuriuo atveju „Telia“ atsakomybė yra ribojama 1 mėnesiniu mokesčiu Kliento mokamu už Paslaugas.

## XI. Galinės įrangos garantinės sąlygos

36. „Telia“ įsipareigoja perduoti ir/arba parduoti Klientui tik visapusiškai sukomplektuotą Paslaugoms teikti skirtą Galinę įrangą.

37. „Telia“ užtikrina, kad jos perduodama ir/arba parduodama Paslaugoms teikti skirta Galinė įranga veikia tinkamai ir atitinka jai keliamus „Telia“ tinklo techninius reikalavimus.

38. Galinės įrangos praradimo ar sugedimo rizika ir visiškai atsakomybė už jos saugumą pereina Klientui nuo jos perdavimo ir/arba pardavimo momento.

39. „Telia“ užtikrina Galinės įrangos tinkamą veikimą „Telia“ tinkle ir neatsako už galimus Galinės įrangos gedimus, jeigu ši įranga buvo jungiama prie elektroninių ryšių tinklų, neatitinkančių šios įrangos naudojimo techninių parametru.

40. Garantinės priežiūros laikotarpiu ne dėl Kliento ar dėl trečiųjų asmenų kaltės atsiradę Galinės įrangos trūkumai šalinami ir sugedusi Galinė įranga keičiama „Telia“ ar jos įgalioto atstovo nemokamai. Nesant galimybės pakeisti sugedusią Galinę įrangą to paties gamintojo bei to paties modelio įrangą, „Telia“ turi teisę

pakeisti sugedusią įrangą kita lygiavertčių techninių duomenų Galinė įranga. Pakeistai Galinei įrangai (išskyrus „Telia“ Galinę įrangą) naujas garantinės priežiūros laikotarpis nenustatomas.

41. Pateikdamas Galinę įrangą garantinei priežiūrai, Klientas privalo pateikti „Telia“ atstovui atitinkamą užsakymo blanką ar šios įrangos perdavimo ir priėmimo aktą, patvirtinantį Galinės įrangos perdavimą Kliento nuosavybėn ar laikinam naudojimuisi.

42. Garantinė Galinės įrangos priežiūra neatliekama, jei nustatoma bent viena iš šių aplinkybių:

43. Įranga buvo naudojama ne pagal tiesioginę paskirtį;

44. Įranga naudota nesilaikant vartotojo instrukcijos sąlygų, yra mechaniškai ar kitaip pažeista;

45. Įrangos gedimai atsirado dėl elektros tinklo įtampos šuolių, gaisro, žaibo išlydžių ar kitų stichinių nelaimių;

46. Įranga buvo taisoma ne „Telia“ ar jos įgalioto atstovo, pažeisti garantiniai lipdukai (plombos);

47. „Telia“ atstovui nepateikiamas užsakymo blankas ar įrangos perdavimo ir priėmimo aktas arba įrangos duomenys neatitinka nurodytų pateiktuose dokumentuose;

48. pasibaigęs garantinės priežiūros terminas.



