

Šios taisyklės (toliau – taisyklės) nustato Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“), teikiamų išankstinio mokėjimo elektroninių ryšių paslaugų, kurios apima judriojo telefono ryšio balso, duomenų perdavimo ir kitas paslaugas, teikiamas judriojo telefono ryšio tinklu su prekės ženklais „Telia EXTRA“ ir „Ežys“ (toliau – paslaugos), teikimo tvarką bei sąlygas.

1. Paslaugų teikėjas yra Telia Lietuva, AB, Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius, Lietuva. Įmonės kodas 121215434.

2. Išsami informacija apie visas paslaugas, kuriomis gali pasinaudoti paslaugų vartotojai, šių paslaugų teikimo tarifus, taupymo paslaugas, akcijas ir sąskaitos papildymo būdus yra pateikiama interneto tinklalapiuose www.extra.lt ir www.ezys.lt.

3. „Telia“ turi teisę vienašališkai keisti šias taisykles, paslaugų teikimo sąlygas ir apimtį, paslaugų kainas ir apmokėjimo tvarką, jeigu keičiasi rinkos sąlygos ar rinką reguliuojantys teisės aktai, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams. Apie pasikeitimus jums pranešime iš anksto trumpąja žinute (SMS) ir pateiksime tokią informaciją interneto tinklalapiuose www.extra.lt, www.ezys.lt. Tuo atveju, jeigu paslaugų kainos bus didinamos, minėtu būdu pranešime ne vėliau kaip likus 1 mėnesiui iki pakeitimų įsigaliojimo dienos. Jeigu nesutiktumėte su kainų padidimu ar taisyklių pakeitimu (jei tai iš esmės blogintų jūsų padėtį) ar kitais nurodytais atvejais, turite teisę atsisakyti paslaugų informavę mus trumpąja žinute arba tel. „Ežio“ klientai nr. 1533, „Telia EXTRA“ nr. 1817.

4. Paslaugomis pradėdama naudotis įsigijus ir aktyvius išankstinio mokėjimo paslaugų „Telia EXTRA“ arba „Ežys“ pakuotę.

5. Paslaugų aktyvinimas:

5.1. Paslaugos pradėdamos teikti tik po pakuotėje esančios SIM kortelės aktyvinimo „Telia“ tinkle.

5.2. Norint aktyvinti paslaugas, reikia gautą pakuotėje SIM kortelę įdėti į telefoną ir paskambinti trumpuoju numeriu 1544, šio skambučio metu yra atidaryta išankstinio mokėjimo paslaugų sąskaita ir priskiriamas / aktyvinamas abonentinis telefono numeris.

5.3. Tuo atveju, jei pirmą kartą iš naujos SIM kortelės bus skambinama kitu numeriu, skambutis bus automatiškai nukreipiamas į numerį 1544.

5.4. Maksimalus terminas, per kurį pradėdamos teikti paslaugos – 24 valandos po to, kai klientas paskambina trumpuoju numeriu 1544.

5.5. Apie sėkmingą SIM kortelės aktyvinimą „Telia“ tinkle būsite informuotas SMS žinute.

5.6. „Telia“ turi teisę tvarkyti jūsų duomenis (įskaitant tel. numerį, el. pašto adresą, vardą, pavardę) tiesioginės rinkodaros tikslu bei informuoti jus apie savo prekių ir paslaugų pasiūlymus bei teirautis jūsų nuomonės apie šias prekes ir paslaugas SMS žinute ir (ar) el. paštu. Jeigu neprieštaraujate, tiesioginės rinkodaros pranešimus SMS žinute ir (ar) el. paštu siųsime jūsų paslaugų sąskaitos galiojimo laikotarpiu arba iki jūsų nesutikimo gavimo.

Jūs turite teisę bet kada pareikšti savo nesutikimą dėl tokio duomenų tvarkymo ir pranešimų siuntimo siųsdami (nemokamai) SMS su raide „N“ (reikšmė: ne) trumpuoju numeriu 1565. Sėkmingai aktyvius SIM kortelę, savo nesutikimą prašome pateikti ne vėliau kaip per 48 val. nuo SIM kortelės aktyvacijos pradžios.

Negavę jūsų nesutikimo per aukščiau nurodytą laikotarpį, laikysime, kad neprieštaraujate dėl tokio duomenų tvarkymo ir pranešimų siuntimo. Jeigu jūs atsisakėte gauti SMS žinutes ir el. laiškus su pasiūlymais, juos vėl užsisakyti (nemokamai) galite siųsdami SMS su raide „T“ (reikšmė: taip) numeriu 1565. Gavę tokią jūsų SMS žinutę, tvarkysime jūsų aukščiau nurodytus kontaktinius duomenis tiesioginės rinkodaros tikslu bei informuosime jus apie savo prekių ir paslaugų pasiūlymus bei teirausimės jūsų nuomonės apie šias prekes ir paslaugas SMS žinute ir (ar) el. paštu.

6. Paslaugos yra teikiamos visoje Lietuvos teritorijoje „Telia“ judriojo telefono ryšio tinklu. Informacija apie tinklo padengimo teritoriją yra teikiama internete adresu www.telia.lt/privatiems/ryσιο-zemelapis, skyrelyje „Tinklo padengimo teritorija“.

7. Skubios pagalbos telefonu 112 nemokamai galite skambinti bet kuriuo metu, net ir nesant aktyviai „Ežio“ ir „Telia Extra“ sąskaitai. Šiuo numeriu atsako Bendrasis pagalbos centras, kuriam „Telia“ teikia jūsų vietos nustatymo duomenis, kaip numato galiojantys Lietuvos Respublikos teisės aktai.

8. Informaciją apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobilaus interneto paslaugoms pateikia 1 priede.

9. Kliento sąskaita:

9.1. Naudojimasis paslaugomis užtikrinamas papildant kliento sąskaitą, mokamos paslaugos yra teikiamos tik tuo atveju, jei sąskaitoje yra pakankamas pinigų likutis.

9.2. Paslaugų kredito limitas nėra nustatomas.

9.3. Paslaugos yra teikiamos klientams, turintiems galiojančią sąskaitą.

9.4. Nauja paslaugų sąskaita galioja 100 dienų, o papildant sąskaitą, sąskaitos galiojimo laikas pratęsiamas. Sąskaitos galiojimo pratęsimo laikas priklauso nuo papildymo būdo ir papildymo sumos. Ilgiausias galimas sąskaitos galiojimo laikas yra 100 kalendorinių dienų nuo paskutinio sąskaitos papildymo (daugiau informacijos: www.extra.lt ir www.ezys.lt).

9.5. Pasibaigus sąskaitos galiojimui, kliento numeris dar galios 100 kalendorinių dienų. Šiuo numeriu klientas galės gauti skambučius, SMS ir MMS žinutes, bet negalės naudotis mokamomis paslaugomis. Nepapildžius sąskaitos per šiame punkte nurodytą terminą, numeris bus išjungtas ir „Telia“ turės teisę šiuo numeriu disponuoti savo nuožiūra (pvz., perleisti kitam klientui).

9.6. Pasibaigus numerio galiojimo laikui, nurodytam 9.5 punkte, sąskaitoje buvęs pinigų likutis klientui negrąžinamas ir į kitą sąskaitą neperkeliamas.

9.7. Perkelti abonentinį numerį į kito operatoriaus tinklą, keičiant apmokėjimo už paslaugas būdą arba nutraukus sutartį, sąskaitoje buvęs pinigų likutis yra negrąžinamas (neperkeliamas), ir sukauptos sumos į grynuosius pinigų nekeičiamos.

9.8. Kliento sąskaitos likutį, sąskaitos galiojimo laiką ar suteikiamų naudų likutį galima sužinoti, paskambinus telefonu 1544.

10. „Telia“ įsipareigoja teikti paslaugas pagal tarptautinių standartų ir Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus.

11. Kliento pokalbiai yra apvalinami minutės tikslumu, jei kitaip nėra nurodyta konkrečios paslaugos aprašyme.

12. „Telia“ neatsako už paslaugų kokybę, jei klientas naudoja telefono aparatais, neatitinkančiais Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytą reikalavimą, taip pat neteisėtai įsigyta ryšio įranga ar įranga (telefonais) su pakeistu identifikacijos kodu.

13. „Telia“ įsipareigoja šalinti gedimus iki „Telia“ priklausančios bazinės stoties ir joje ne vėliau kaip per dvi darbo dienas. Gedimai pradėdami šalinti nedelsiant po to, kai jie atsirado ar apie juos buvo pranešta „Telia“.

14. „Telia“ atlygina tiesioginius kliento nuostolius, kurie atsirado dėl paslaugų sutrikimų Lietuvos Respublikoje (negautų ar nekokybiškų paslaugų), jei tokie nuostoliai atsirado dėl „Telia“ kaltės. Tokiu atveju klientas turi kreiptis į „Telia“ ir pateikti įrodymus, kuriais jis disponuoja ir kurie pagrindžia jo reikalavimą. „Telia“ nekompensuoja nuostolių, susijusių su paslaugų teikimo sutrikimais, kurie atsirado ne dėl „Telia“ kaltės, taip pat neatsako už žalą, kilusią dėl to, jog kliento SIM kortelė ne dėl „Telia“ kaltės neteisėtai pasinaudojo tretieji asmenys.

15. Klientas įsipareigoja naudotis paslaugomis tik asmeniniams poreikiams ryšio paslaugoms gauti ir užtikrinti sąžiningai naudojimosi paslaugomis sąlygų, kurios viešai skelbiamos www.telia.lt, laikymąsi. Taip pat, „Telia“ laikys, kad paslaugos naudojamos ne asmeniniams poreikiams tenkinti, jeigu kliento vykdomų skambučių trukmė sieks 4 ir daugiau valandų per parą, ir/ar 20 ir daugiau valandų per savaitę, ir/ar 70 valandų per mėnesį, taip pat išsiunčiamų SMS žinučių skaičius bus 50 ir daugiau per parą ir/arba 800 ir daugiau per mėnesį, mobiliojo interneto srauto sunaudojama daugiau nei 150 gigabaitų per mėnesį. „Telia“ nagrinės kiekvieną galimo pažeidimo atvejį ir pasilieka teisę, remiantis „Telia“ ekspertine patirtimi, imtis 16 punkte numatytų veiksmų, jeigu „Telia“ vertimu jį bus reikalingi, siekiant užtikrinti naudojimąsi „Telia“ paslaugomis nepažeidžiant šių taisyklių, taip pat reikalauti atlyginti „Telia“ patirtus nuostolius.

16. „Telia“ turi teisę nedelsiant apriboti (nutraukiant išeinančio ryšio ir duomenų perdavimo) arba nutraukti (nutraukiant išeinančio ir įeinančio ryšio bei duomenų perdavimo) paslaugų teikimą klientui, jei kliento veiksmams kelia pavojų „Telia“ tinklo saugumui ir vientisumui ar riboja kitų klientų galimybę naudotis „Telia“ teikiamomis paslaugomis, arba pažeidžia asmeninių poreikių tenkinimo ir/ar sąžiningo naudojimosi paslaugomis sąlygų įsipareigojimus, kaip numatyta 15 punkte, taip pat tais atvejais, kai klientas naudoja telefono aparatais, neatitinkančiais Lietuvos Respublikos teisės aktų nustatytą reikalavimą, sukeliančiais trikdžius „Telia“ ryšio tinkle ir (arba) su pakeistu identifikacijos numeriu. „Telia“ turi teisę nutraukti paslaugų teikimą klientui, jei to reikalauja atitinkami Lietuvos Respublikos teisės aktai.

17. Tuo atveju, kai „Telia“ teikia klientui premijas už skambučius, priimtus iš kito elektroninių ryšių tinklo, ar kitokias premijas, gaunamas „Telia“ ar „Telia“ partnerių vykdomų akcijų metu (pvz., įsigyjant „Telia EXTRA“ ar „Ežio“ pakuotę ar pan.), sukauptos premijų sumos gali būti panaudojamos „Telia“ teikiamoms paslaugoms apmokėti ir nėra keičiamos į grynuosius pinigus, nėra gražinamos klientui ir neperkeliamos kartu su numeriu tais atvejais, kai išankstinio mokėjimo paslaugų klientas tampa „Telia“ privačiu ar verslo abonentu. „Telia“ turi teisę anuliuoti sukauptą premiją tais atvejais, kai klientas piktnaudžiauja, naudodamas premiją padidinto tarifo paslaugoms ar naudoja ją kitokiais komerciniais tikslais. Premija gali būti anuliuota ir tais atvejais, jei ji buvo sukaupta, kai paslaugų naudojimas akivaizdžiai nėra susijęs su asmeniniais kliento poreikiais ryšio paslaugoms gauti ir (arba) itin skiriasi nuo vidutinio statistinio „Telia“ išankstinio mokėjimo paslaugų kliento vartojimo, t.y. visų išankstinio mokėjimo paslaugų klientų išankstinio mokėjimo paslaugų vartojimo vidurkio pastarųjų 6 mėnesių laikotarpiu (gavę jūsų raštu pateiktą užklausą šiuos duomenis pateiktume ne vėliau kaip per 14 dienų).

18. Šių taisyklių 15, 16 ir 17 punktuose nurodyti pažeidimai yra esminiai ir „Telia“ šių pažeidimų atveju pasilieka teisę nedelsdama nutraukti paslaugų teikimą ir anuliuoti kliento sąskaitą bei priskirti telefono numerį kitam klientui, nesilaikydama sąskaitos galiojimo terminų, nurodytų 9 punkte.

19. Klientui praradus telefono aparatą, ryšio paslaugų teikimas, kliento prašymu, prarastam telefono aparatui gali būti blokuotas.

20. Kilus ginčui tarp kliento ir „Telia“, klientas turi teisę pateikti „Telia“ rašytinę pretenziją. „Telia“ įsipareigoja išnagrinėti gautą pretenziją ir pateikti atsakymą ne vėliau kaip per 14 (keturiolika) kalendorinių dienų nuo pretenzijos gavimo dienos. Jei „Telia“ pateiktas atsakymas kliento netenkina, klientas turi teisę kreiptis į Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnybą (Mortos g. 14, 03219 Vilnius, www.rrt.lt) arba į teismą.

Informacija apie „Telia“ taikomąsrauto valdymo priemonės ir jų poveikį mobilus interneto paslaugoms, kaip numato Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 2015/2120

Telia“ taikomos duomenų srauto valdymo priemonės yra skirtos pasiekti aukščiausią mobilus interneto prieigos paslaugos teikimo kokybę kiekvienam klientui:

- užtikriname teisės aktais numatytą įsipareigojimų vykdymą, pvz., blokuojame nelegalios lošimų veiklos vykdytojų domenus;
- tinkle naudojame NetClean sprendimą, kuriuo siekiame užkirsti kelią vaikų išnaudojimui internete - užtikrinti, kad žalingas turinys nebūtų pasiekiamas, t.y. turinys, Interpolo pripažintas žalingu, yra neatvaizduojamas;
- tinkle nėra atliekami veiksmai, kurie galėtų įtakoti skirtingą interneto paslaugos kokybę naudojantis turinio teikiamomis paslaugomis ar programomis (pvz., duomenų apsaugos programos, srautinis vaizdo siuntimas ir pan.);
- siekdami apsaugoti mūsų 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, mes galime 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, mūsų paslaugos gali būti teikiamos su trikdžiais (pavyzdžiui, sulėtėjusi duomenų perdavimo sparta, apribotas naudojimas tam tikra paslauga, apribota prieiga prie tam tikrų interneto svetainių ir pan.) arba jų teikimas gali būti laikinai nutrauktas. Tokiais atvejais paslaugos teikimas pilna apimtimi nedelsiant atnaujinamas, kai praeina grėsmė tinklo saugumui ir vientisumui;
- teikdami VPN paslaugą klientui blokuojame galimybes tretiesiems asmenims pasiekti uždarus VPN adresus.

Taip pat srauto valdymas (nepriklausomas nuo „Telia“) gali pasireikšti kitos šalies operatoriaus klientui naudojantis tarptinklinio ryšio paslaugomis Lietuvoje, jei tos šalies operatorius tam klientui yra nustatęs kitokį QoS lygį (kurio „Telia“ negali kontroliuoti).

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.

Pažymime, kad tuo atveju, jeigu neatitinkamai paslaugos kokybei bus nuolatiniškai ar reguliariai pasikartojantys, Jūs turite teisę nutraukti sutartį paslaugos taisyklėse numatyta tvarka.

Informacija apie paslaugos kokybės parametrus

Toliau pateikiama informacija apie tai, kokį praktinį poveikį interneto prieigos paslaugoms ir ypač naudojimuisi turiniu, taikomosiomis programomis ir paslaugomis, gali turėti duomenų kiekio apribojimai, sparta ir kiti paslaugos kokybės parametrai.

Duomenų kiekio apribojimai ir sparta

„Telia“ klientai gali užsisakyti tiek riboto, tiek neriboto (internetui namams) duomenų kiekio pasiūlymus. Po to, kai išnaudojami riboti užsakyti duomenys, duomenų perdavimas nutraukiamas ir naudojimas internetu tampa nebeįmanomu (klientas nebeturi galimybės naudotis duomenų perdavimo paslaugomis, tokiomis, kaip pavyzdžiui, naršymas interneto tinklalapiuose, video bei nuotraukų peržiūra internete, el. pašto tikrinimas ir pan.) arba lėtinama greitateika (šios sąlygos priklauso nuo plano ir yra pateikiamos prie sutarties, užsakymo metu ir skelbiamos viešai). Šios sąlygos galioja visam teikiamam duomenų srautui. Apribojimai netaikomi nukreipiamajam puslapiui, kuriame klientas gali nusipirkti papildomai duomenų arba pamatyti kiek duomenų išnaudojo. Priklausomai nuo pasirinkto duomenų plano, klientas turi galimybę už papildomą mokestį užsisakyti papildomai duomenų. Tokiu atveju, neapmokestinamas bei neblokuojamas duomenų srautas papildomiems duomenims užsakyti.

Pasibaigus suteiktiems duomenims ir neužsakius daugiau duomenų, klientams, turintiems „Sąskaitos kontrolės“ paslaugą, priklausomai nuo turimo plano, stabdomas interneto paslaugos teikimas arba lėtinama greitateika.

„Telia“ ryšio (2G, 3G ir 4G) realiai pasiekiamos maksimalios duomenų parsisiuntimo spartos (greitateikos) ir aprėptis pateikiamos žemėlapiuose:

- privatiems: <https://www.telia.lt/privatiems/ryσιο-zemelapis>

- verslui: <https://www.telia.lt/verslui/ryσιο-zemelapis>

Išsiuntimo sparta bet kuriame taške apskaičiuojama dalijant parsisiuntimo spartą iš 2.

Nuo technologijos priklausanti apibendrinta parsisiuntimo greitateika:

- 4G (LTE) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas* maksimalus parsisiuntimo greitis yra iki 300 Mbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 85 Mbps.

- 3G (UMTS/HSPA) technologiją Lietuvoje siekiame palaipsniui uždaryti iki 2022-12-31, o nuo 2021-09-01 paslaugų teikimas 3G ryšiu bus ribojamas*. Iki 3G technologijos uždarymo:

• Realiai pasiekiamas* maksimalus** greitis yra iki 10Mbps. Vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis yra iki 1 Mbps

• 2G (GSM/EDGE) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas* maksimalus greitis** yra iki 240 kbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis yra iki 64 Kbps

* detalios sąlygos pateikiamos skiltyse privatiems (<https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/duk/mobilusis-rysys/maksimalaus-greicio-salygos-b2c>) ir verslui (<https://www.telia.lt/verslui/pagalba/duk/internetas/maksimalaus-greicio-salygos-b2b>)

** Siekiant išlaikyti tinklo bei juo teikiamų paslaugų vientisumą ir saugumą, užkirsti kelią galimai tinklo perkrovai, 3G technologijos uždarymo laikotarpiu 3G duomenų srauto vartojimui pasiekus 2GB/mėn., o 2G – 200MB/mėn., maksimalus parsisiuntimo greitis iki mėnesio pabaigos gali būti ribojamas iki vidutinio parsisiuntimo greičio įprastomis apkrovos sąlygomis.

Pateikiame keletą pavyzdžių apie duomenų sunaudojimą naudojantis atitinkamomis paslaugomis:

Paslauga (reikalinga apytikslė sparta)	4G	3G/2G	Apytikslis laikas 1GB turinio sunaudojimui
Naršymas internete	☺	☺	prikl. nuo turinio
Video peržiūra SD (~2 Mbps)	☺	☹	~1 val.
Video peržiūra HD (~5 Mbps)	☺	☹	~30 min.
Video peržiūra UHD (~20 Mbps)	☺	☹	~7 min.
Balso telefonija internetu (~0,1 Mbps)	☺	☺	~22 val.
Muzikos klausymasis (~0,32 Mbps)	☺	☺	~7 val.

☺ paslauga, tikėtina, veiks ☹ paslauga gali veikti su trikdžiais ☹ paslauga neveiks ar veiks su trikdžiais

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

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas

Duomenų vėlavimas ir paketų praradimas yra interneto ryšio sutrikimai, atsirandantys dėl didelio tinklo apkrovimo ar kitų sklandų tinklo veikimą įtakojančių veiksnių. Šie sutrikimai nereiškia, kad interneto ryšio paslauga tampa neprieinama, tačiau naudojantis ja tampa apsunkintas. Pavyzdžiui, tinklas) siunčiamas užklausa reaguoja lėtai, vėluoja tinklalapių atvaizdavimas, ryšys „trūkinėja“ ir pan. Messuprantame, kad tokie tinklos sutrikimai neigiamai veikia mūsų klientų patyrimą naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais stengiamės šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.

Telia Lietuva, AB
Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius
Kodas 1212 15434
PVM mokėtojo kodas LT212154314
Juridinių asmenų registras
Atsiskaitomoji sąskaita
(nurodoma sąskaitoje už telekomunikacijų paslaugas)
Klientų aptarnavimas telefonu 1817
Interneto svetainė www.telia.lt