

I. BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Telia Lietuva, AB viešojo fiksuojo telefono ryšio paslaugų teikimo taisyklės (toliau – Taisyklės) nustato Telia Lietuva, AB (toliau – „Telia“) viešojo fiksuojo telefono ryšio paslaugų (toliau – Paslaugos) teikimo verslo klientams tvarką ir sąlygas.

2. Taisyklės parengtos vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu bei kitais Lietuvos Respublikos teisės norminiais aktais.

II. SĄVOKOS

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

3.1. Galiniai įrenginiai – telefono, faksimilinio ryšio aparatai, modemai ir kiti Kliento telekomunikacijų įrenginiai, prijungiami prie įvado ir (arba) prie „Telia“ galinės įrangos;

3.2. Galinio įrenginio linija – tai Klientui ir (arba) trečiosioms šalims priklausanti Telekomunikacijų tinklo dalis, išskyrus „Telia“ galinę įrangą, kuri jungia įvadą su Kliento Galiniu įrenginiu;

3.3. ISDN (angl. Integrated Services Digital Network) – tarptautinis skaitmeninio komunikacijų tinklo standartas;

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

3.5. Paslaugų įdiegimo vieta – Kliento valdoma ar su Klientu suderinta kita vieta (gyvenamosios ar ne gyvenamosios patalpos, žemės sklypas ir pan.), kur „Telia“ įrengia Paslaugoms teikti reikalingą įvadą ir (arba) „Telia“ galinę įrangą, prie kurių Klientas gali tiesiogiai jungti savo Galinius įrenginius;

3.6. Paslaugos teikimo sąlygos – „Telia“ klientų aptarnavimo skyriuose ar „Telia“ interneto tinklapyje www.telia.lt viešai skelbiama informacija apie Paslaugą (įskaitant ir atskirus laikino pobūdžio pasiūlymus);

3.7. Telekomunikacijų tinklas – visos informacijos perdavimo sistemos ir (arba) perjungimo bei kiti įrenginiai, kurie užtikrina signalų perdavimą laidinėmis, radijo, optinėmis bei kitokiomis elektromagnetinėmis sistemomis;

3.8. „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;

3.9. Viešojo fiksuojo telefono ryšio paslaugos arba Paslaugos – vietinio, tarp miestinio ir tarptautinio telefono ryšio paslaugos, teikiamos telekomunikacijų paslaugų gavėjams viešuoju fiksuojuoju ryšio tinklu.

III. PASLAUGŲ UŽSAKYMAS, ĮDIEGIMAS IR TEIKIMAS

4. „Telia“ užtikrina Paslaugų įdiegimą ir kokybišką Paslaugų teikimą iki įvado, įskaitant ir „Telia“ galinės įrangos kokybišką veikimą.

5. Klientas turi teisę jungti prie įvado ar „Telia“ galinės įrangos tik tokius Galinius įrenginius, kurie atitinka Lietuvos Respublikoje galiojančius reikalavimus tokio tipo įrenginiams bei 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.

6. Užtikrinus Taisyklėse numatytas Paslaugos įdiegimo ir teikimo sąlygas, užsakytos Paslaugos pradėdamos teikti ne vėliau kaip per 10 darbo dienų nuo Paslaugų užsakymo dienos, jeigu šalis nesusitaria kitaip. Kliento pateikti „Telia“ nustatytos formos Paslaugų užsakymai Sutarties dalimi tampa nuo to momento, kai faktiškai pradėdami vykdyti „Telia“ (įskaitant Paslaugų diegimą).

7. Papildomos paslaugos Klientui teikiamos tik tuo atveju, jeigu Klientas naudojasi Paslaugomis ir jei jų teikimas Klientui konkrečia telekomunikacijų linija nebuvo apribotas.

8. Paslaugų kredito limitas nenustatomas.

9. „Telia“ atsakomybės ribas nustato „Telia Lietuva, AB“ atsakomybės ribų nustatymo paslaugų diegimo, priežiūros ir gedimų šalinimo darbams tvarka.

10. Jei „Telia“ tinklo techninės galimybės leidžia, apribojus Paslaugų teikimą Sutartyje nustatyta tvarka, Klientui turi būti užtikrinta galimybė skambinti pagalbos tarnybų (priešgaisrinė tarnyba, policija, greitoji medicinos pagalba) numeriais ir „Telia“ nemokamais telefono ryšio numeriais bei 30 dienų priimti siunčiamuosius/gaunamuosius skambučius.

11. Klientui pageidaujant papildomų, Sutartimi nenumatytų darbų, jie atliekami pagal „Telia“ galiojančius įkainius.

12. Kliento patalpose esančios „Telia“ galinės įrangos konfigūracijos darbus turi teisę atlikti tik „Telia“ įgaliotas atstovas. Kitoks įrangos konfigūracijos pakeičimas yra laikomas trukdymu teikti Paslaugą. Pastebėjus tokius įrangos pakeitimus „Telia“ įgaliotas atstovas imsis priemonių, kad atstatytų Paslaugų teikimą pagal Sutarties sąlygas. Už tokių darbų atlikimą kiekvieną kartą bus taikomi „Telia“ patvirtinti mokesčiai.

13. Pastebėjus neteisėtus „Telia“ galinės įrangos konfigūracijos pakeitimus, Klientas privalo apie tai nedelsdamas informuoti „Telia“ darbuotojus.

14. 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 numatytas sąlygas.

IV. PASLAUGŲ KOKYBĖ

15. Teikdama Paslaugas, „Telia“ užtikrina šiuos Paslaugų kokybinius vidutinius rodiklius, apskaičiuojamus Ryšių reguliavimo tarnybos nustatyta tvarka:

15.1. telekomunikacijų linijos įrengimo terminas, per kurį įvykdoma 95 procentai greičiausiai atliktų užsakymų – ne ilgesnis kaip 60 dienų;

15.2. santykinis gedimų skaičius per metus 100 linijų – ne daugiau kaip 15;

15.3. laikas, per kurį pašalinama 80 procentų greičiausiai pašalintų vietinių linijų gedimų – ne ilgesnis kaip 48 valandos;

15.4. nesėkmingų skambučių (iškvieštų) šalies viduje – ne daugiau kaip 5 proc. visų skambučių šalies viduje;

15.5. vidutinis skambučių šalies viduje sujungimo laikas – ne ilgesnis kaip 10 sekundžių;

15.6. vidutinis skambučių į užsienį sujungimo laikas – ne ilgesnis kaip 20 sekundžių;

15.7. vidutinis laikas, per kurį atsiliepia „Telia“ tarnybos – ne ilgesnis kaip 20 sekundžių;

15.8. vidutinis laikas, per kurį atsiliepia „Telia“ telefono numerių informacijos tarnyba – ne ilgesnis kaip 15 sekundžių;

15.9. skundai dėl sąskaitų teisingumo, dėl kurių buvo pareikštas nusiskundimas – ne daugiau kaip 1 proc.

V. ŠALIŲ ĮSIPAREIGOJIMAI

16. „Telia“ įsipareigoja:

16.1. užtikrinti teikiamų Paslaugų kokybę, atitinkančią Sutartyje nurodytus Paslaugų kokybės rodiklius ir Lietuvos Respublikos teisės norminių aktų reikalavimus;

16.2. teikti Bendrajam pagalbos centrui duomenis apie Kliento, skambinančio Bendrajam pagalbos centrui, vietą pagal Sutartyje nurodytą Paslaugos teikimo Klientui adresą;

16.3. užtikrinti tokias Paslaugos aptarnavimo sąlygas:

16.3.1. pranešimai apie Paslaugos sutrikimus priimami „Telia“ paskelbtais Klientų aptarnavimo telefono numeriais visą parą;

16.3.2. 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;

16.3.3. gedimų šalinimo trukmė pradėdama skaičiuoti nuo pranešimo apie gedimą gavimo momento;

16.3.4. gedimų, apie kuriuos buvo pranešta savaitgaliais ir švenčių dienomis, šalinimo trukmė pradėdama skaičiuoti nuo artimiausios darbo dienos 8.00 valandos;

16.3.5. į gedimų šalinimo trukmę neįskaičiuojami savaitgaliai ir šventinės dienos;

16.3.6. gedimai šalinami darbo valandomis:

16.3.6.1. pirmadieniais - ketvirtadieniais 8.00 - 17.00 val.;

16.3.6.2. penktadieniais 8.00 - 15.45 val.;

16.3.7. ne dėl Kliento kaltės įvykę gedimai „Telia“ tinkle šalinami nemokamai;

16.3.8. už gedimų, įvykusių „Telia“ tinkle dėl Kliento kaltės, šalinimą imami „Telia“ patvirtinti mokesčiai;

16.3.9. už atvykimus į Paslaugos teikimo vietą, kai nustatomi gedimai Klientui priklausančiame tinkle ir/arba įrangoje, imami „Telia“ patvirtinti mokesčiai.

17. Klientas įsipareigoja:

17.1. nekreipti trečių šalių pokalbių srauto, taip pat srauto, perduoto interneto protokolu, į „Telia“ tinklą arba per „Telia“ tinklą į kitų operatorių telefono tinklus bei nesiųsti į „Telia“ tinklą kitų operatorių telefono pokalbių srautų;

17.2. dėl Kliento kaltės visiškai (nepataisomai) sugadinus, sunaikinus ar praradus „Telia“ įrangą, sumokėti „Telia“ nustatytą mokesį. Atsisakęs Paslaugos ar nutraukęs Sutartį, Klientas turi

gražinti tvarkingą Paslaugos teikimui naudotą „Telia“ Galinę įrangą (yra pagrindinės dalys, nėra išorinių defektų). Jei įrangą negražinama per 10 kalendorinių dienų nuo Paslaugų atsisakymo ar Sutarties nutraukimo dienos arba gražinama netvarkinga įranga, Klientas turi sumokėti „Telia“ nustatytą mokestį;

17.3. ISDN Žinybinė telefono stotelė į „Telia“ tinklą turi siųsti 7 ženklų (Vilniuje ir Vilniaus rajone), 6 ženklų (Kauno, Klaipėdos, Šiaulių, Panevėžio miestuose ir rajonuose) arba 5 ženklų (visuose kituose miestuose ir rajonuose) skambintojo numerį. Žinybinės stotelės siunčiamas į „Telia“ tinklą skambintojo numeris privalo atitikti bet kurį vieną ISDN paslaugos užsakyme 4.1 - 4.3 punktuose įvardintą telefono numerį. „Telia“ praneša apie skambintojo numerio ženklų skaičiaus pasikeitimą;

17.4. ISDN Žinybinė telefono stotelė turi būti konfiguruojama taip, kad iš „Telia“ tinklo priimtų visą kviečiamojo abonento numerį;

17.5. pateikti (jei „Telia“ to pareikalauja) patvirtinančius dokumentus, kad Paslaugos įdiegimo (ir/arba naudojimo) vietoje Paslaugas Klientas naudos tik savo vidinių poreikių, susijusių su jo verslu, profesija ar vykdoma veikla, tenkinimui.

VII. ŠALIŲ TEISĖS

18. „Telia“ turi teisę:

18.1. savo iniciatyva, pasikeitus rinkos sąlygoms ar rinką reguliuojantiems teisės aktams, taip pat esant kitiems objektyviems pagrindams, vienašališkai pakeisti Paslaugų tarifus ir (arba) Sutarties, ir (arba) Taisyklių ir (arba) Paslaugos teikimo sąlygų nuostatas, raštu (įskaitant šiai formai prilyginamą formą) informavusi apie tai Klientus, su kuriais Sutartis sudaryta rašytiniu būdu ir kai Paslaugų tarifai yra didinami, kitais atvejais – elektroninėmis priemonėmis ir „Telia“ interneto tinklapyje. Apie Paslaugų tarifų pakeitimus Klientai informuojami iš anksto, keičiant Sutartį ir (arba) Taisykles ir (arba) didinant Paslaugų tarifus – ne mažiau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki pakeitimų įsigaliojimo dienos;

18.2. kai Klientui yra teikiama papildoma tiesioginio skambučio (DDI) paslauga ir skambučio metu žinybinė stotelė į „Telia“ tinklą siunčia skambintojo numerį, neatitinkantį 17.3 punkte nurodytų reikalavimų šiam numeriui, sąskaitoje už praėjusį Atsiskaitomąjį laikotarpį suteiktą Paslaugą tokį skambučių priskirti bet kuriam Paslaugos užsakyme nurodytam telefono numeriui;

18.3. „Telia“, siekdama užtikrinti teikiamos Paslaugos saugumą ir (arba) Paslaugos tinkamą veikimą, turi teisę atlikti galinės įrangos programinės įrangos atnaujinimus ir (arba) būtinus nustatymų keitimus. Tokiais atvejais „Telia“ neatsako už Kliento atliktų galinės įrangos nustatymų pašalinimą ar pakeitimą, bei su tuo susijusią riziką ar žalą, kurią Klientas galėtų patirti.

19. Klientas turi teisę:

19.1. būti įrašytas į viešuosius spausdintus ir (ar) elektroninius abonentų sąrašus, kuriuose pateikiami šie Kliento duomenys: juridinio asmens pavadinimas, adresas ir telefono ryšio numeris;

19.2. nemokėti abonentinio mokesčio už pirmąjį Paslaugų teikimo mėnesį (pagal konkretų Paslaugų užsakymą) arba vienašališkai atsisakyti konkrečiu Paslaugos užsakymu užsisakytą Paslaugą, raštu apie tai pranešdamas „Telia“ iki Paslaugų teikimo pradžios, jei dėl „Telia“ kaltės iki sutartos datos „Telia“ nepradedą teikti Paslaugų;

19.3. gauti naujausią informaciją apie visas taikomas Paslaugų ir Paslaugų priežiūros paslaugų kainas „Telia“ klientų aptarnavimo skyriuose, telefonu 1816 bei interneto svetainėje www.telia.lt;

19.4. raštu per 3 mėnesius nuo paskutinės sąskaitai už Paslaugas apmokėti skirtos dienos pareikšti pretenzijas dėl, jo manymu, ginčytino pateiktoje sąskaitoje nurodyto mokesčio;

19.5. sumokėjęs „Telia“ nustatytus mokesčius ir 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, laikino atsisakymo terminas į trumpiausio naudojimosi Paslauga laikotarpį neįskaičiuojamas.

VII. ŠALIŲ ATSAKOMYBĖ

20. Jei Klientas ne dėl savo kaltės negalėjo naudotis Paslaugomis, gavus Kliento pranešimą, atitinkama abonentinio mokesčio dalis dėl ne laiku pašalintų gedimų yra perskaičiuojama mažinant abonentinį mokestį proporcingai dienų skaičiui nuo pranešimo apie gedimą gavimo iki jo pašalinimo dienos (įskaitytinai). Be to, tokiu atveju „Telia“ privalo sumokėti Klientui 0,04 proc. dydžio delspinigius nuo Kliento paskutinių dviejų kalendorinių mėnesių mokesčio už pokalbius (vietinius, tarp miestinius ir tarptautinius) vieno mėnesio aritmetinio vidurkio už kiekvieną viršytą gedimų šalinimo termino dieną.

21. Jei Paslaugų kokybiniai vidutiniai rodikliai ar jų dalis (toliau – rodikliai) neatitinka šiose Taisyklėse nurodytų rodiklių, ne vėliau kaip per 30 dienų nuo ataskaitinio metų laikotarpio rodiklių paskelbimo dienos Klientui pateikus prašymą, už Taisyklėse nurodytų metinių rodiklių ribinių verčių neatitikimą „Telia“ kompensuoja šiam Klientui sumą, apskaičiuojamą pagal formulę: $S : R \times V$, kur:

S - dviejų paskutinių pilnų kalendorinių mėnesių faktinio mokesčio už pokalbius (vietinius, tarp miestinius ir tarptautinius) vieno mėnesio aritmetinio vidurkio dydžio suma;

R – rodiklių, nurodytų Taisyklėse, kiekis;

V – metinių rodiklių, neatitinkančių Taisyklėse nurodytus rodiklius, kiekis.

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

23. „Telia“ neatsako už ryšio sutrikimus, kurie atsirado dėl Klientui suteiktų telefono numerių (ar jų dalies) perkėlimo į kito operatoriaus tinklą ir su tuo susijusių Klientui teikiamų Paslaugų pertvarkymo, bei šių veiksmų sukeltą žalą.

24. 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 lėšomis pagal „Telia“ išduotas technines sąlygas. Šiuo atveju, iškėlus „Telia“ įrangą, „Telia“ įgyja teisę nutraukti Paslaugų teikimą ar Sutartį.

VIII. PASLAUGŲ ATSISAKYMAS

25. Klientui nesutinkant su Paslaugų tarifų padidiniu ir (arba) su Taisyklių, Paslaugos teikimo sąlygų pakeitimu (jei Taisyklių pakeitimas iš esmės blogina Kliento padėtį), arba „Telia“ iš esmės pažeidus Sutartį, Klientas turi teisę atsisakyti Paslaugų (įskaitant tuos atvejus, kai trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis nėra pasibaigęs), įspėjęs „Telia“ raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki Paslaugų tarifų padidavimo ir (arba) esminių Taisyklių sąlygų pakeitimo. Tokiais atvejais, nutraukiant Sutartį ar atsisakant Paslaugų, kurių atžvilgiu trumpiausias naudojimosi Paslaugomis laikotarpis nėra pasibaigęs, Sutarties 38 punkto nuostatos netaikomos.