MOBILIOJO RYŠIO PASLAUGŲ TAISYKLĖS:

I. Viešojo judriojo telefono ryšio ir mobiliojo interneto paslaugų teikimo taisyklės (galioja nuo 2021.03.03);

II. Informacija apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones (galioja nuo 2021.03.03);
Informacija apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones (redakcija nuo 2021.08.01);

III. Sąžiningo naudojimo taisyklės (galioja nuo 2021.03.03);

I. TELIA LIETUVA, AB VIEŠOJO JUDRIOJO TELEFONO RYŠIO IR MOBILIOJO INTERNETO PASLAUGŲ TEIKIMO PRIVATIEMS KLIENTAMS TAISYKLĖS

I. Bendrosios nuostatos.
Telia Lietuva, AB viešojo judriojo telefono ryšio ir mobiliojo interneto paslaugų teikimo taisyklės (toliau - Taisyklės) nustato Telia Lietuva, AB (toliau - „Telia“), viešojo judriojo telefono ryšio paslaugų, mobiliojo interneto paslaugų (duomenų perdavimas judriojo ryšio tinklu) bei kitų jūsų ar jūsų abonentų užsakytų paslaugų, teikiamų judriojo telefono ryšio tinklo pagrindu (toliau – paslaugos), teikimo tvarką ir sąlygas, mokėjimo už paslaugas tvarką, „Telia“ ir jūsų, privataus kliento, teises bei pareigas.
Jūsų ir „Telia” sudaryta sutartis įsigalioja nuo tos akimirkos, kai pagal „Telia” pateiktą ir jūsų pasirašytą ar patvirtintą paslaugų ir/ar įrangos užsakymą pradedamos teikti paslaugos/įranga. Sutartį sudaro:

- paslaugos užsakymas (pasirinktas mokėjimo planas ir kitos individualiai su jumis aptartos sąlygos);
- šios taisyklės, kurios yra bendros visiems privatiems klientams ir viešai skelbiamos www.telia.lt ir klientų aptarnavimo salonuose; paslaugų teikimo sąlygos (pvz., akcijų pasiūlymai);
- privatumo pranešimas - viešai skelbiamas https://www.telia.lt/privatumo- politika**;**
- informacija apie taikomas srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobilaus interneto paslaugoms - viešai skelbiama https://www.telia.lt/privatiems/pagalba/duk/sutartys-ir-saskaitos/paslaugu-teikimo-dokumentai/mobiliojo-rysio-paslaugu-sutartys/technines- specifikacijos-ir-sutartys ;
- kiti sutarties priedai, pakeitimai bei papildymai (toliau – sutartis).

II. Sąvokos.
Abonentas – jūsų vardu registruota SIM kortelė.
Kainoraštis – „Telia“ teikiamų paslaugų kainos, viešai skelbiamos „Telia“ interneto svetainėje.
Kompensacija – netesybos, kitos mokėtinos sumos, atlyginančios šalių patirtus nuostolius.
Mobiliojo interneto įranga – modemas, kompiuteris ar kita įranga, skirta duomenims perduoti judriojo ryšio tinklu. Jūsų naudojama mobiliojo interneto įranga turėtų atitikti ETSI/3GPP standartus ir palaikyti GSM(2G)/UMTS(3G)/LTE(4G)/NR(5G) technologijas (2G ir 3G technologijos yra palaipsniui uždarinėjamos). Radijo dažniai, palaikomi Lietuvoje (kanalai Telia tinkle veikiančioms 3GPP ryšio technologijoms) pateikiami: https://www.telia.lt/privatiems/rysio-zemelapis.
„Telia“ interneto svetainė –interneto svetainė, esanti interneto adresu www.telia.lt.
Šalys – „Telia“ ir jūs.
Trečiasis asmuo – bet kuris fizinis ar juridinis asmuo, išskyrus jus, „Telia“ ir kitas Telia grupės įmonių grupės įmones.
Vartotojas – fizinis asmuo, kuris naudojasi „Telia“ paslaugomis pagal su „Telia“ sudarytą sutartį asmeniniams, šeimos ar namų ūkio poreikiams, nesusijusiems su verslu ar profesija, tenkinti.
Sutartyje vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Taisyklėse, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatyme ir kituose elektroninių ryšių veiklą reglamentuojančiuose Lietuvos Respublikos teisės aktuose bei jūsų ir „Telia“ pasirašytuose dokumentuose .

III. Ką mes, „Telia“, jums įsipareigojame? Įsipareigojame:
Teikti kokybiškas Paslaugas pagal tarptautinių standartų ir Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimus. Paslaugos pradedamos teikti ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo sutarties ar abonento pajungimo dokumentų pasirašymo dienos. Mums nepradėjus teikti paslaugų laiku, jūsų reikalavimu, sumokame delspinigius po 0,02% už kiekvieną pradelstą dieną, skaičiuojant nuo jūsų pasirinkto mokėjimo plano minimalaus mėnesio mokesčio sumos. Paslaugos gali būti nepradėtos teikti, jei paaiškėja, kad jūs pateikėte „Telia“ neteisingą informaciją ar dėl kitų pagrįstų priežasčių.
Garantuoti, kad jums naudojantis mobiliojo interneto paslauga minimalus užtikrinamas greitis „Telia“ judriojo ryšio tinklo teritorijoje būtų ne mažesnis nei 9,6 Kbps, o šios paslaugos pateikiamumas „Telia“ judriojo ryšio tinkle būtų ne mažesnis nei 95% per ataskaitinį laikotarpį.
Šalinti gedimus iki „Telia“ priklausančios bazinės stoties ir joje ne vėliau kaip per 2 (dvi) darbo dienas nuo pranešimo apie gedimą gavimo. Gedimai pradedami šalinti nedelsiant po to, kai jie atsirado ar apie juos buvo pranešta „Telia“. Apie paslaugų teikimo sutrikimus galite pranešti paskambinę „Telia“ nemokamu trumpuoju telefono numeriu 119. **Garantuoti ryšio slaptumą** pagal Lietuvos Respublikos teisės aktus.
Jūsų prašymu laikinai (iki 6 mėnesių) **sustabdyti paslaugų teikimą**, jei jums nėra nustatytas trumpiausias naudojimosi „Telia“ paslaugomis laikotarpis. Gavę jūsų prašymą, paslaugų teikimą jums sustabdysime per 5 darbo dienas už kainoraštyje nurodytą mokestį (www.telia.lt skiltyje „Privatiems“ – „DUK“ – „Mobilusis ryšys“).
Teikti jums informaciją apie paslaugas nemokamu trumpuoju telefono numeriu 117.
Nemokamai sujungti jus su specialiosiomis pagalbos tarnybomis bei teikti jūsų vietos nustatymo duomenis Bendrajam pagalbos centrui , kaip numato galiojantys Lietuvos Respublikos teisės aktai.
IV. Kokie yra jūsų įsipareigojimai? Jūs įsipareigojate:
Naudotis „Telia“ teikiamomis paslaugomis jūsų ryšio poreikiams tenkinti, nepažeidžiant trečiųjų asmenų teisių bei teisėtų interesų, geros moralės bei viešosios tvarkos principų, laikantis visų sutarties sąlygų, taip pat Lietuvos Respublikos teisės aktų reikalavimų.
Naudoti SIM kortelę tik mobiliajame telefono aparate arba mobiliojo interneto įrangoje, išskyrus atvejus, kai su „Telia“ raštu esate sutarę kitaip. Nenaudoti SIM kortelės bet kuriais kitais tikslais, kurie nėra sankcionuoti „Telia“, pavyzdžiui, nesinaudoti paslaugomis prijungiant tranzitinį pokalbių komutavimo įrenginį ar bet kurią kitą įrangą, neskirtą jūsų ryšio poreikiams tenkinti. Taip pat, be išankstinio „Telia“ informavimo jūs negalite leisti jums teikiamomis paslaugomis naudotis tretiesiems asmenims. Pažeidę šią nuostatą, turėsite sumokėti „Telia“ kompensaciją, lygią tretiesiems asmenims be „Telia“ sutikimo suteiktų paslaugų vertei bei atlyginti kitus tiesioginius „Telia“ nuostolius.
Laiku sumokėti „Telia“ abonentinį mokestį arba minimalų paslaugos mokestį (priklausomai nuo mokėjimo plano), už išeinančius ir peradresuotus skambučius, už įeinančius skambučius, jei jūs naudojotės paslaugomis užsienyje (roaming), bei už kitas „Telia“ ir trečiųjų šalių suteiktas paslaugas, už kurias atsiskaitoma pagal „Telia“ pateiktą sąskaitą, taip pat sumokėti skolos administravimo mokestį bei kitus mokesčius už suteiktas paslaugas.

V. Jūsų teisės. Jūs turite teisę:
Pasirinkti mokėjimo planą jūs galite pasirinkti mokėjimo už paslaugas planą iš „Telia“ siūlomų variantų.
Gauti informaciją
Jūs bet kuriuo metu, galiojant sutarčiai, galite sužinoti naujausią informaciją apie visas paslaugų kainas bei kitus mokesčius „Telia“ interneto svetainėje, „Telia“ prekybos salonuose ar „Telia“ klientų aptarnavimo telefono numeriais. jūs turite teisę gauti informaciją apie jums suteiktas paslaugas, sąskaitas, atsiskaitymo sąlygas.
Nutraukti sutartį
Nesant „Telia“ kaltės, galite nutraukti sutartį informavęs „Telia“ raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki nutraukimo. Tuo atveju, jei sutarties nutraukimo metu nebus pasibaigęs jums nustatytas trumpiausias naudojimosi „Telia“ Paslaugomis laikotarpis, turime teisę prašyti jūsų sumokėti kompensaciją, kuri numatyta abonento, mobiliojo interneto įrangos, telefono aparato įsigijimo dokumentuose ar kituose tarp „Telia“ ir jūsų sudarytuose susitarimuose.
Blokuoti paslaugas praradus telefoną
Praradę SIM kortelę, jūs galite kreiptis į „Telia“ dėl Paslaugų teikimo nutraukimo prarastos SIM kortelės atžvilgiu. Paslaugų blokavimas atliekamas nedelsiant klientui paskambinus „Telia“ klientų aptarnavimo centrui.
Išsiaiškinti kilusius klausimus
Jei kiltų ginčų tarp jūsų ir „Telia“, turite teisę pateikti mums rašytinę pretenziją, , kurią išnagrinėsime ne vėliau kaip per 14 dienų. Ginčus sieksime išspręsti šalių susitarimu, o šalims nesusitarus – Lietuvos Respublikos įstatymų nustatyta tvarka. Informuojame, kad ginčą neteisminiu būdu sprendžia Lietuvos Respublikos ryšių reguliavimo tarnyba (Mortos g. 14, 03219 Vilnius, www.rrt.lt. Jūs turite teisę raštu per 6 mėnesius nuo sąskaitos už paslaugas išrašymo dienos pareikšti pretenzijas dėl, jūsų manymu, pateiktoje sąskaitoje nurodytos netikslios informacijos.
Apsispręsti dėl duomenų skelbimo
Jūs turite teisę nuspręsti, ar jūsų duomenys (vardas, pavardė, telefono numeris ir adresas) bus įtraukti į viešuosius abonentų sąrašus. Jums pateikus atitinkamą, sutikimą „Telia“ sudarys sąlygas įtraukti jūsų duomenis į viešuosius abonentų sąrašus. Jūs turite ir kitas Lietuvos Respublikos teisės aktų numatytas teises.

VI. Ką jums reikėtų žinoti apie įsipareigojimus dėl trumpiausio naudojimosi paslaugomis laikotarpio?
Įsigyjant mobiliojo interneto įrangą ar mobilųjį telefono aparatą ar pasinaudojant „Telia“ siūlomomis akcijomis jūsų abonentui gali būti nustatytas trumpiausias naudojimosi „Telia“ paslaugomis laikotarpis. Jūsų abonentui nustatytas trumpiausias naudojimosi „Telia“ paslaugomis laikotarpis nurodomas abonento, mobiliojo interneto įrangos, mobiliojo telefono aparato įsigijimo dokumentuose ar kituose tarp „Telia“ ir jūsų sudarytuose susitarimuose.
„Telia“ suteikus jums nuolaidą mobiliojo interneto įrangai ar mobiliajam telefono aparatui įsigyti, tokią nuolaidą jūs kompensuojate įsipareigodami naudotis paslaugomis trumpiausią laikotarpį (tam tikrą laikotarpį) bei mokėdamasi mokesčius, kaip nustatyta abonento, mobiliojo interneto įrangos, mobiliojo telefono aparato įsigijimo dokumentuose ar kituose tarp „Telia“ ir jūsų sudarytuose susitarimuose.
Mobiliojo interneto įrangą ar mobilųjį telefono aparatą, kurį įsigyjant nustatomas trumpiausias naudojimosi „Telia“ paslaugomis laikotarpis, galite naudoti tik „Telia“ tinkle. Be „Telia“ sutikimo negalite perduoti mobiliojo interneto įrangos, mobiliojo telefono aparato ar SIM kortelės disponavimo ar kitokių teisių tretiesiems asmenims. Šis įsipareigojimas, išskyrus SIM kortelės nuosavybės teisių perdavimą, išnyksta pasibaigus minimalaus naudojimosi paslaugomis terminui, jeigu kitos su „Telia“ sudarytos sutartys nenustato kitaip.
VII. Jeigu „Telia“ neįvykdytų įsipareigojimų.
Jei „Telia“ iš esmės nevykdytų savo įsipareigojimų, galite nutraukti sutartį, informavęs mus raštu ne vėliau kaip prieš 5 darbo dienas iki sutarties nutraukimo, ir reikalauti tiesioginių nuostolių, atsiradusių dėl „Telia“ kaltės, atlyginimo. Esminis sutartinių įsipareigojimų nevykdymas - tai (daugiau nei 2 kartus) įvykęs Taisyklių III dalyje nurodytų įsipareigojimų pažeidimas, jeigu jūs dėl to negalite naudotis teikiamomis Paslaugomis ar naudojimasis teikiamomis paslaugomis yra nepagrįstai apsunkintas. Tokiu atveju jūs turite teisę nutraukti abonento sutartį vienašališkai, nesilaikydamas nustatyto minimalaus trumpiausio naudojimosi „Telia“ paslaugomis laikotarpio ir nemokėdamas kompensacijos, nurodytos sutartyje ar abonento, mobiliojo interneto įrangos, mobiliojo telefono aparato įsigijimo dokumentuose, ar kituose tarp „Telia“ ir jūsų sudarytuose susitarimuose.
Jūs turite teisę reikalauti tiesioginių nuostolių atlyginimo, kurie atsirado dėl paslaugų sutrikimų Lietuvos Respublikoje (negautų ar nekokybiškų paslaugų), jei tokie nuostoliai atsirado dėl „Telia“ kaltės. Tokiu atveju turėtumėte kreiptis į „Telia“ ir pateikti įrodymus, kuriais disponuojate ir kurie pagrindžia jūsų reikalavimą.
„Telia“ neatsako už telefono aparatų, mobiliojo interneto įrangos ar kitų galinių įrenginių, kurie buvo įsigyti užsienyje ir / ar skirti ne Lietuvos rinkai, tinkamą veikimą „Telia“ tinkle. Jūs, naudodamas tokį telefono aparatą ar kitą galinį įrenginį, prisiimate riziką bei atsakomybę dėl tinkamo jo veikimo.
„Telia“ neatsako už jūsų naudojimąsi paslaugomis ir / ar dėl to patirtus nuostolius, kai toks naudojimasis ir / ar nuostoliai yra susiję su jūsų naudojamos ne iš „Telia“ įsigytos įrangos techniniais parametrais ir / ar jūsų valdomais nustatymais, įskaitant nustatymus dėl mobiliojo telefono aparato ir / ar mobiliojo interneto įrangos automatinio prisijungimo prie bet kurio iš galimų judriojo ryšio paslaugų teikėjų tinklų.

VIII. „Telia“ teisės.
„Telia“ turi teisę:
Laikinai sustabdyti paslaugų teikimą dėl „Telia“ tinklo techninės priežiūros (remonto ar derinimo) darbų apie tai informuodama jus SMS žinute, el. laišku arba savitarnoje.
Techninės priežiūros metu įvykę paslaugų veikimo sutrikimai nėra gedimai. Techninės priežiūros laiką mes stengsimės pasirinkti tuo metu, kai naudojimasis paslaugomis yra mažiausiai **Prašyti atsiskaityti už suteiktas paslaugas, jums anksčiau mokėjimo termino išnaudojus „Telia“ nustatytą paslaugų teikimo kredito limitą.** Apie tai informuosime jus SMS žinute, telefonu ar laišku.
Jums neatsiskaičius už suteiktas paslaugas iki atitinkamame „Telia“ pranešime nurodytos datos, turime teisę (o jei esate vartotojas – pareigą) apriboti jums paslaugų teikimą.
Prašyti „Telia“ nustatyto dydžio užstato (depozito), jei jūs pageidaujate įjungti daugiau kaip 2 (du) abonentus, taip pat tais atvejais, kai „Telia“ kyla pagrįstų abejonių dėl jūsų atsiskaitymo už paslaugas laiku (pavyzdžiui, jūsų duomenys įtraukti į jungtines skolininkų rinkmenas). „Telia“ turi teisę prašyti sumokėti užstatą (depozitą) jus informuodama SMS žinute, telefonu ar laišku. „Telia“ turi teisę panaudoti užstatą (depozitą) „Telia“ išrašytoms sąskaitoms už jums suteiktas paslaugas sumokėti.
Išimtiniais atvejais, kaip tai numato Lietuvos Respublikos teisės aktai, **pakeisti jūsų telefono numerį**, apie tai jus įspėjus ne mažiau kaip prieš 30 (trisdešimt) dienų.
Laikantis asmens duomenų apsaugą reglamentuojančių teisės aktų nuostatų, įsiskolinimo valdymo ir mokumo vertinimo tikslais gauti jūsų asmens duomenis iš trečiųjų asmenų, įskaitant, bet neapsiribojant iš oficialių registrų, Lietuvos Respublikos valstybinių institucijų, duomenų valdytojų, tvarkančių jungtines skolininkų duomenų rinkmenas, skolų išieškojimo įmonių ir kitų trečiųjų asmenų.

IX. Jeigu jums nepavyktų įvykdyti įsipareigojimų.
Jeigu įsiskolinsite „Telia“, pažeisite ar nevykdysite sutartyje nustatytų įsipareigojimų, turime teisę apriboti jums paslaugų teikiamą. Paslaugų teikimo apribojimas neatleidžia jūsų nuo abonentinio ar minimalaus paslaugos mokesčio mokėjimo. Paslaugų teikimo apribojimo atveju „Telia“ informuos jus vienu iš alternatyvių būdų (raštu, telefonu, elektroniniu paštu arba SMS žinute).
„Telia“ turi teisę nutraukti jums paslaugų teikimą, jei jūs nepašalinate sutarties pažeidimų per paslaugų teikimo apribojimo laikotarpį, kuris negali būti trumpesnis nei 30 (trisdešimt) dienų nuo pranešimo dienos. Apie paslaugų teikimo nutraukimą atveju „Telia“ jus vienu iš alternatyvių būdų (raštu, telefonu, elektroniniu paštu arba SMS žinute). Paslaugų teikimo jums nutraukimas prilyginamas sutarties nutraukimui, išskyrus atvejus, kai šalys savo abipusiais veiksmais patvirtina, kad sutartį vykdys toliau (jūs sumokate už paslaugas ir paprašote paslaugų teikimą atnaujinti, o „Telia“ sutinka atnaujinti paslaugų teikimą), tačiau tokiu atveju paslaugų nutraukimo laikotarpis į trumpiausią naudojimosi paslaugomis laikotarpį neįskaičiuojamas.
„Telia“ taip pat turi teisę nutraukti sutartį apie tai informavusi jus raštu arba jūsų nurodyta elektroninio ryšio priemone ne vėliau kaip prieš 5 (penkias) darbo dienas iki sutarties nutraukimo, jeigu jūs iš esmės nevykdysite savo įsipareigojimų. Esminis sutartinių įsipareigojimų nevykdymas yra neteisingų asmens duomenų pateikimas ar teisingų asmens duomenų nepateikimas, taip pat (daugiau nei 2 kartus) įvykęs Taisyklių IV dalyje nurodytų įsipareigojimų nevykdymas ar netinkamas vykdymas, taip pat kitas pažeidimas, kurį „Telia“ pagrįstai pripažįsta esminiu.
Jei jūsų veiksmai ar jūsų mobiliojo interneto įrangoje ir / ar mobiliajame telefono aparate įdiegtos programos (kompiuteriniai virusai ir pan.) sukeltų pavojų „Telia“ tinklui ar ribotų kitų paslaugų gavėjų galimybę pasinaudoti „Telia“ teikiamomis paslaugomis ar kitais teisės aktuose numatytais atvejais, „Telia“ gali apriboti ar nutraukti jums teikiamas paslaugas nesilaikydama anksčiau nurodytų sąlygų, taip pat įstatymų nustatyta tvarka informuoti apie tai valstybės institucijas.
Jeigu jūs nevykdysite savo mokėjimo įsipareigojimų daugiau kaip 30 dienų, „Telia“ gali perduoti jūsų asmens duomenis ir duomenis apie skolas ir jų apmokėjimą (įskaitant vardą, pavardę, adresą, asmens kodą, skolos tipą, skolos atsiradimo datą, skolos sumą, kreditorių) Kredito biurui UAB “Creditinfo Lietuva” (www.manocreditinfo.lt) arba kitiems duomenų valdytojams, tvarkantiems jungtines skolininkų duomenų rinkmenas mokumo vertinimo bei įsiskolinimo valdymo tikslais. Duomenų valdytojai, tvarkantys jungtines skolininkų duomenų rinkmenas tvarko ir teikia tretiesiems asmenims (finansų įstaigoms, telekomunikacijų bendrovėms, draudimo bendrovėms, elektros ir komunalinių paslaugų teikėjams, prekybos įmonėms ir kt.) jūsų duomenis siekiant teisėtų interesų ir tikslų – įvertinti kreditingumą ir valdyti įsiskolinimą. Vertinant kreditingumą, vykdomas asmens savybių įvertinimas automatiniu būdu (profiliavimas) ¬- įvertinama asmens pateikta informacija, kredito istorija, vieša informacija ir kt., kuris ateityje gali įtakoti jūsų galimybę sudaryti sandorius. Taip pat jūsų duomenys gali būti pateikti skolų išieškojimo įmonėms skolų išieškojimo tikslais, antstoliams arba teismui dėl išieškojimo priverstine tvarka. „Telia“ taip pat turi teisę prašyti atlyginti visas įsiskolinimo išieškojimo išlaidas.

X. Kada gali būti keičiamos sąlygos?
„Telia“ turi teisę savo iniciatyva vienašališkai dėl pagrįstų priežasčių, turinčių įtakos „Telia“ veiklai (rinkos sąlygų pasikeitimas, teisės aktų pasikeitimas ir pan.), keisti paslaugų kainas informuodama jus iš anksto vienu ar keliais iš alternatyvių būdų (raštu, visuomenės informavimo priemonėse, SMS žinute, elektroninio ryšio priemonėmis). Jei paslaugų kaina bus didinama, jūs būsite informuojamas raštu ne mažiau kaip prieš 1 (vieną) mėnesį iki naujų kainų įsigaliojimo. Jei jūs gavote iš „Telia“ pranešimą apie paslaugų kainų padidinimą ir iki naujų paslaugų kainų įsigaliojimo dienos nepranešėte „Telia“ apie savo nesutikimą naudotis paslaugomis įsigaliojus naujoms paslaugų kainoms, laikoma, kad jūs sutinkate naudotis paslaugomis naujomis paslaugų kainomis. Tuo atveju, kai paslaugų kaina yra didinama, jūs turite teisę nutraukti abonento sutartį vienašališkai, nesilaikydamas nustatyto trumpiausio naudojimosi „Telia“ paslaugomis laikotarpio ir nemokėdamas netesybų dėl tokio nutraukimo. „Telia“ turi teisę savo iniciatyva vienašališkai dėl pagrįstų priežasčių, turinčių įtakos „Telia“ veiklai (rinkos sąlygų pasikeitimas, teisės aktų pasikeitimas, jūsų padėties gerinimas ir pan.), keisti sutartį (įskaitant Taisykles) informuodama apie tai jus prieš 1 (vieną) mėnesį raštu arba jūsų nurodyta elektroninio ryšio priemone. Tuo atveju, jei pakeičiamos esminės sutarties (įskaitant Taisykles) sąlygos, jūs turite teisę nutraukti abonentui sutartį vienašališkai, nesilaikydamas nustatyto trumpiausio naudojimosi „Telia“ paslaugomis laikotarpio ir nemokėdamas „Telia“ netesybų dėl tokio nutraukimo. Jeigu „Telia“ pakeičia esmines sutarties (įskaitant Taisykles) sąlygas ir iki jų įsigaliojimo dienos jūs nepranešate „Telia“ apie savo nesutikimą naudotis paslaugomis įsigaliojus naujoms sutarties (įskaitant Taisykles) sąlygoms, laikoma, kad jūs sutinkate ir toliau naudotis paslaugomis pagal pakeistas sutarties (įskaitant Taisykles) sąlygas.

XI. Mokėjimo ir atsiskaitymo už paslaugas tvarka.
Ataskaitinis laikotarpis, už kurio metu suteiktas paslaugas skaičiuojamas mokestis, yra kalendorinis mėnuo, tačiau į kito mėnesio sąskaitą gali būti perkeltas atsiskaitymas už einamojo mėnesio paskutinėmis dienomis suteiktas paslaugas, įskaitant paslaugas užsienyje, kurios apmokestinamos gavus informaciją iš užsienio operatorių.
Kas mėnesį už naudojimąsi paslaugomis jūs ne vėliau kaip per 1 (vieną) mėnesį nuo ataskaitinio laikotarpio pabaigos, o jei sąskaitoje nurodyta vėlesnė data – iki sąskaitoje nurodytos datos turite sumokėti „Telia“ pagal pateiktas sąskaitas. Negavęs sąskaitos likus 10 (dešimčiai) dienų iki atsiskaitymo termino už praėjusį ataskaitinį laikotarpį pabaigos, jūs turite kreiptis į „Telia“ ir sumokėti už suteiktas paslaugas.
Jūs galite pasirinkti sąskaitą už paslaugas gauti elektroniniu paštu arba savitarnoje „Telia“ interneto svetainėje, arba kitu „Telia“ interneto svetainėje nurodytu nemokamu sąskaitos pateikimo būdu.
Jūs įsipareigojate ne vėliau kaip iki sąskaitoje nurodytos datos sumokėti „Telia“ pagal pateiktas sąskaita už įsigytas prekes.
Užstatą (depozitą) bei avansinį mokėjimą jūs turite sumokėti iki atitinkamame „Telia“ pranešime nurodytos datos.
Kompensacijas, nurodytas sutartyje ar abonento, mobiliojo interneto, telefono aparato įsigijimo dokumentuose, ar kituose tarp „Telia“ ir jūsų sudarytuose susitarimuose, jūs turite sumokėti gavęs iš „Telia“ raginimą jas sumokėti.
Praleidęs mokėjimų terminus, jūs, „Telia“ prašymu, turite sumokėti delspinigius po 0,02% už kiekvieną praleistą dieną, skaičiuojant nuo visos įsiskolinimo sumos.
Visi mokėjimai laikomi atliktais pateikus apmokėjimą įrodantį dokumentą arba nuo pinigų įskaitymo į „Telia“ sąskaitą dienos.
Visi jūsų mokėjimai bus paskirstomi tokia tvarka: „Telia“ pirmiausia jūsų mokėjimą skirs atlyginti turėtoms išlaidoms, susijusioms su reikalavimo įvykdyti prievolę pareiškimu, vėliau – sumokėti delspinigiams / palūkanoms, apskaičiuotoms iki jūsų mokėjimo gavimo dienos, vėliau – kompensacijoms mokėti, vėliau – pagrindinei prievolei įvykdyti.
Jei jūs turėsite grąžinti „Telia“ kelias skolas pagal su „Telia“ sudarytas sutartis, tai „Telia“ jūsų mokėjimus paskirstys savo nuožiūra, pirmenybę teikdama seniausioms skoloms.
Sutarties nutraukimas neatleidžia jūsų nuo prievolės padengti įsiskolinimus, net jeigu tokie įsiskolinimai tampa žinomi po sutarties nutraukimo dienos.

XII. Kredito limitas.
Jums suteikiamas pradinis kredito limitas – 100 (šimtas) eurų.
Jei jūs esate vartotojas, turite teisę pasirinkti mažesnį už „Telia“ siūlomą kredito limitą, tačiau pasirenkamas kredito limitas negali būti mažesnis už taikomų mokėjimo planų minimalių mėnesinių mokesčių sumą.
Jei jūs nesate vartotojas, „Telia“ turi teisę keisti (didinti ar mažinti) kredito limitą atsižvelgdama į jūsų abonentų skaičių, vartojimo ypatumus bei kitas pagrįstas priežastis. Jūs galite sužinoti savo kredito limitą „Telia“ prekybos salonuose bei klientų aptarnavimo centre. Taip pat kredito limitas nurodomas „Telia“ jums pateikiamose sąskaitose už suteiktas paslaugas.

XIV. Nenugalima jėga.
Šalys neatsako už savo prievolių nevykdymą, jei tai susiję su nenugalima jėga (potvyniai, elektros iškrovos, gaisrai, elektros linijų avarijos ar gedimai, „Telia“ įrangos sužalojimas ar sunaikinimas, valdžios institucijų sprendimai, nutraukiantys ar apribojantys ryšio paslaugų teikimą, ir kitos sąlygos).
XV. Baigiamosios nuostatos.
Pripažinus kurią nors sutarties nuostatą negaliojančia, kitos sutarties nuostatos lieka galioti.
Sutartis parengta vadovaujantis Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu bei kitais Lietuvos Respublikos teisės aktais.

Telia Lietuva, AB
Kodas 1212 15434
PVM kodas LT212154314
Saltoniškių g. 7A, 03501 Vilnius
Tel. (8 5) 262 1511, e. p. info@telia.lt
www.telia.lt

II. Informacija apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobilaus interneto paslaugoms, kaip numato Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 2015/2120

„Telia“ taikomos duomenų srauto valdymo priemonės taikomos siekiant pasiekti aukščiausią mobilaus interneto prieigos paslaugą teikimo kokybę kiekvienam klientui:

- užtikriname teisės aktais numatytą įsipareigojimų vykdymą, pvz., blokuo- jame 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 paslaugą kokybę naudojantis turinio teikiamomis paslaugomis ar program- omis (pvz., duomenų apsikeitimo 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, mes 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 neatitikimai paslaugos kokybei bus nuolatiniai 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 naudojimasis 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 greitaveika (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. Duomenų paslaugos namams ir biurui veikia LTE tinkle su greitaveika iki 100Mbps.

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

Pateikiame keletą pavyzdžių apie duomenų sunaudojimą naudojantis atitinkamomis paslaugomis:

Paslauga (reikalinga sparta (apytikslė))	4G	3G	2G	Apytikslis 1 GB sunaudojimo laikas naudojimosi laikas
Naršymas internete	☺	☺	😐	priklausomai nuo vartojamo turinio
Video peržiūra HD (~5 Mbps)	☺	😐	☹	~0,5 val.
Video peržiūra SD (~2 Mbps)	☺	☺	☹	~1 val.
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 gali veikti su trikdžiais arba neveikti

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

- privatiems: *www.te/ia.lt/privatiems/rysio-zemelapis*

- verslui: *www.telia.lt/verslui/padengimo-zemelapis*

Išsiuntimo sparta bet kuriame taške apskaičiuojama dalijant parsisiuntimo spartą iš 2, tačiau ji negali būti didesnė už 150 Mbps.

Maksimalus greitis gali būti pasiekiamas esant bent tokioms sąlygoms: klientas yra lauke ir yra tiesioginis matomumas antenos kryptimi, minimali interferencijos įtaka, netolimas atstumas iki bazinės stoties, nėra arba labai nedidelis apkrovimas celėje, įrenginys palaiko 4G ++ ir pan. Nuo technologijos priklausanti apibendrinta parsiuntimo greitaveika:

- 4G (LTE/LTE-A) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas* maksimalus parsisiuntimo greitis yra iki 300 Mbps (arba net iki 375 Mbps 4G++), o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis siekia iki 38 Mbps.

- 3G (UMTS/HSPA) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas maksimalus greitis yra iki 35 Mbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis yra 11,7 Mbps.

- 2G (GSM/EDGE) technologijos mobiliojo interneto realiai pasiekiamas maksimalus greitis yra iki 240 kbps, o vidutinis parsisiuntimo greitis įprastomis apkrovos sąlygomis yra 120 Kbps o minimalus parsisiuntimo greitis yra 9,6 Kbps

* sąlygos, kurioms esant pasiekiamos maksimalios spartos: signalo / interferencijos santykis ne mažesnis nei 30 dB, tinklo apkrovos įtakos nebuvimas (matavimas ne tinklo apkrovimo metu), galinis įrenginys palaikantis atitinkamai 4G+ arba 4G++ specifikaciją.

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

Sąlygos, kurios gali daryti įtaką duomenų perdavimo greičiui:

- tinklo padengimas, kuriam gali daryti įtaką įrangos buvimas patalpoje, kurioje sunkiai pasiekiamas priėmimo signalas, pavyzdžiui rūsio patalpoje. Be to, signalo priėmimą gali riboti sienų storis, pastato statybinių medžiagų ypatumai ir kitos aplinkybės. Išorėje priėmimo signalui gali daryti įtaką kraštovaizdžio ypatumai, nutolimas nuo bazinės stoties, oro sąlygos ir kitos aplinkybės, darančios įtaką radijo signalo perdavimui;

- tinklo perkrova — tam tikru metu duomenų perdavimo greičiui įtaką gali daryti spartus apkrovos padidėjimas, pavyzdžiui švenčių laikotarpiais ar ekstremalių situacijų vietose ir pan. Jeigu bazinės stoties sektoriuje konstatuojama tinklo perkrova ir duomenų perdavimas lėtėja, „Telia“, siekdama pašalinti trukdžius, turi teisę atlikti techninių parametrų pakeiti- mus tiek rankiniu, tiek automatiniu būdu;

- galutinio įrenginio funkciniai ypatumai (pavyzdžiui, telefonas nepalaikant 4G (LTE/LTE-A) technologijos, klientas neturės galimybės pasiekti šios technologijos palaikomo greičio).

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 naudojimasis ja tampa apsunkintas. Pavyzdžiui, tinklas) siunčiamas užklausas reaguoja lėtai, vėluoja tinklalapių atvaizdavimas, ryšys „trūkinėja“ ir pan. Mes suprantame, kad tokie tinklo sutrikimai neigiamai veikia mūsų klientų patyrimą naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais stengiamės šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.

Informacija apie „Telia“ taikomas srauto valdymo priemones ir jų poveikį mobilaus interneto paslaugoms, kaip numato Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas Nr. 2015/2120

(redakcija nuo 2021-08-01)

„Telia“ taikomos duomenų srauto valdymo priemonės yra skirtos pasiekti aukščiausią mobilaus 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 apsikeitimo 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 neatitikimai paslaugos kokybei bus nuolatiniai 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 naudojimasis 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 greitaveika (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 greitaveika.

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

- privatiems: *https://www.telia.lt/privatiems/rysio-zemelapis*
- verslui: *https://www.telia.lt/verslui/rysio-zemelapis*

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

Nuo technologijos priklausanti apibendrinta parsiuntimo greitaveika:

- 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 naudojimasis interneto ryšio paslaugomis gali sulėtėti. Pavyzdžiui, didelės apimties duomenys gali būti siunčiami žymiai ilgiau, gali strigti srautinis vaizdo siuntimas, taip pat sutrikti naudojimasis interaktyviomis paslaugomis (pavyzdžiui, interneto ryšio reikalaujančiais vaizdo žaidimais). Tačiau naršymas, tinklalapių peržiūra, naudojimasis elektroniniu paštu dažniausiai išliks sklandus interneto ryšiui 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 naudojimasis ja tampa apsunkintas. Pavyzdžiui, tinklas) siunčiamas užklausas reaguoja lėtai, vėluoja tinklalapių atvaizdavimas, ryšys „trūkinėja“ ir pan. Mes suprantame, kad tokie tinklo sutrikimai neigiamai veikia mūsų klientų patyrimą naudojantis mūsų paslaugomis, todėl visais atvejais stengiamės šiuos sutrikimus nedelsiant pašalinti paslaugų sutartyje nurodyta tvarka.

III. SĄŽININGO NAUDOJIMOSI TAISYKLĖS

„Telia“ teikiamos paslaugos yra skirtos jūsų bendravimo ir kitiems poreikiams, todėl jomis skatiname naudotis sąžiningai ir nepažeidžiant kitų asmenų teisių bei teisėtų interesų.

Pasirinkdami „Telia“ mobiliojo ryšio planus, jūs įsipareigojate:

1. Naudojant planus telefonui - SIM kortelę naudoti tik mobiliajame telefone bendravimui su kitais žmonėmis bei naršymui internete, todėl nesąžiningu naudojimusi gali būti pripažintas neriboto interneto paslaugų naudojimas tokiuose įrenginiuose kaip maršrutizatoriai, modemai, asmeniniai kompiuteriai, planšetiniai kompiuteriai ir kt., arba dalijimasis internetu su kitais įrenginiais (angl. tethering).
2. Jokiomis priemonėmis ir metodais nenaudoti „Telia“ paslaugų ar kitokių elektroninio ryšio tinklo resursų nesąžiningam ir (ar) kitų asmenų teisėtus interesus pažeidžiančiam ekonominės naudos teikimui arba gavimui, savo piniginės naudos siekimui, „Telia“ paslaugų perpardavimui ir (ar) pasipelnymui iš to.
3. „Telia“ jums teikiamų paslaugų nenaudoti teikiant ryšio paslaugas kitiems (atlygintinai ar neatlygintinai).
4. Naudotis „Telia“ paslaugomis asmeniškai ir be išankstinio „Telia“ sutikimo neleisti jomis, ar jums suteikta SIM kortele, naudotis kitiems asmenims.
5. Nenaudoti SIM kortelės automatuose ar Lietuvoje draudžiamoje įrangoje.
6. „Telia“ (ar „Telia“ klientų) sąskaita nesiekti piniginės naudos sau, nebandyti pasipelnyti iš „Telia“ ar kitų operatorių, įskaitant nebandymo pasipelnyti iš skirtumo tarp jums taikomo tarifo, tinklų sujungimo mokesčio ir kitų rinkoje galiojančių kainų.
7. Užtikrinti, kad jums suteikta SIM kortelė, įranga ar telefono numeris nėra naudojami jokiai nusikalstamai veiklai vykdyti, taip pat ir susijusiai su piktnaudžiavimu ar sukčiavimu.
8. Nenaudoti „Telia“ paslaugų neprotingai didelio balso ir SMS paslaugų srauto inicijavimui bei nepagrįstai didelio mobiliojo interneto srauto siuntimui, priėmimui arba dalijimuisi, arba kitokiam vartojimui, kuris pagal savo pobūdį, apimtį yra neįprastas tokios paslaugos vartotojams, iš esmės neatitinka įprasto vidutinio mūsų kliento vartojimo įpročių ir yra nepanašus į racionalų naudojimąsi paslaugomis asmeninėms reikmėms bei gali daryti įtaką kitų „Telia“ klientų naudojimosi paslaugomis kokybei.
9. Neribotų duomenų kiekio planams GO FREE, MOBILUS NERIBOTAI nėra užtikrinama vidutinė (ribotų duomenų planų) užvėlinimo variacija (jittering) esant pilnai tinklo apkrovai duomenų naudojimo vietoje dėl ribotų radijo tinklo resursų, kas gali pasireikšti, pvz., duomenų kanalu organizuojamo realaus laiko pokalbio / vaizdo pokalbio signalo / vaizdo trūkčiojimu. Taip pat, šiems planams gali būti įjungta apsauga nuo automatų generuojamo (be vartotojo žinios) duomenų srauto, pvz. prašant vartotojo patvirtinti, kad duomenis naudoja ne robotas.

Nustačius, kad „Telia“ paslaugomis vis dėlto naudojatės nesąžiningai ar kitaip pažeidžiant su „Telia“ sudarytos sutarties sąlygas, paslaugų teikimas jums gali būti apribojamas, o vėliau ir visiškai nutraukiamas.

Naudojimosi tarptinklinio ryšio paslaugomis ES ir EEE šalyse taisyklės

Mūsų teikiamos paslaugos (balso, SMS ir mobiliųjų duomenų) yra skirtos tik Lietuvos vartotojams, t. y. klientams, kurie didžiąją laiko dalį praleidžia ir paslaugomis naudojasi Lietuvoje. Todėl, norėdami užtikrinti, kad nesąžiningais veiksmais nebūtų pažeistos vartotojų ir operatorių teisės, bei siekdami užtikrinti kokybišką paslaugų teikimą visiems klientams, taikome sąžiningo naudojimosi tarptinklinio ryšio paslaugomis taisykles.

Nesąžiningu naudojimusi paslaugomis laikome atvejus, kai:

a) 4 mėnesius iš eilės klientas tarptinklinio ryšio paslaugomis (balso, SMS arba mobiliųjų duomenų perdavimo) ES/EEE šalyse naudojasi daugiau nei Lietuvoje ir ES/EEE šalyse būna ilgiau nei Lietuvoje.

Taisyklės pažeidimo pavyzdys: *per paskutinius 4 mėnesius „Telia“ mobiliųjų paslaugų klientas 3 mėnesius praleido Ispanijoje, vieną – Lietuvoje. Per tą patį laiką jis sunaudojo 500 pokalbių minučių: iš jų – 300 min. Ispanijoje, 200 – min. Lietuvoje. Taigi klientas daugiau nei pusę viso laiko praleido kitoje ES šalyje, ir paslauga naudojosi toje šalyje daugiau, nei Lietuvoje.*

Ką darysime tokiu atveju?

Įspėsime klientą SMS žinute apie sąžiningo naudojimosi taisyklių pažeidimą. Jei per 2 savaites nuo įspėjimo dienos klientas nepakeis naudojimosi paslaugomis modelio, t. y. nepradės naudotis paslaugomis daugiau Lietuvoje nei ES/EEE arba būti daugiau Lietuvoje nei ES/ EEE, turėsime teisę taikyti žemiau nurodytą papildomą mokestį už tolesnį naudojimąsi visomis paslaugomis (balso, SMS ir mobiliųjų duomenų perdavimo), kol naudojimasis tarptinklinio ryšio paslaugomis atitiks sąžiningo naudojimosi sąlygą.

b) Bent 2 savaites nesinaudojama jokiomis mobiliojo ryšio paslaugomis Lietuvoje, o vėliau bent 2 savaites naudojamasi tik tarptinklinio ryšio paslaugomis.

Taisyklės pažeidimo pavyzdys: *„Telia“ mobiliųjų paslaugų klientas 2 savaites iš eilės neskambina, nerašo SMS ir nenaršo Lietuvoje, vėliau Belgijoje 2 savaites iš eilės skambina arba rašo SMS, arba naudojasi mobiliaisiais duomenimis ir nei karto tuo laikotarpiu nesinaudoja bet kuria iš šių paslaugų per Telia mobilaus ryšio tinklą Lietuvoje.*

Ką darysime tokiu atveju?

Įspėsime klientą SMS žinute apie sąžiningo naudojimosi taisyklių pažeidimą. Klientui per 2 savaites nuo įspėjimo dienos nepakeitus naudojimosi paslaugomis taip, kad bent 7 dienas paslaugomis būtų naudojamasi Lietuvoje, „Telia“ turi teisę taikyti žemiau nurodytą papildomą mokestį už tolesnį naudojimąsi visomis paslaugomis (balso, SMS ir mobiliųjų duomenų perdavimo), kol naudojimasis tarptinklinio ryšio paslaugomis atitiks sąžiningo naudojimosi sąlygas.

c) Klientas, kuris naudojasi „Telia“ mobiliojo ryšio paslaugomis trumpiau nei 4 mėnesius iš eilės, 1 kalendorinį mėnesį tarptinklinio ryšio paslaugomis ES/EEE šalyse naudojasi daugiau nei Lietuvoje ir ES/EEE šalyse būna ilgiau nei Lietuvoje. Siekdama išvengti grėsmės kitų klientų tolesniam sąžiningam naudojimuisi paslaugomis bei užtikrinti užsienio operatorių teisėtus interesus, „Telia“ laikys, kad kliento tolesnis naudojimosi tarptinklinio ryšio paslaugomis modelis nepasikeis.

Taisyklės pažeidimo pavyzdys: *naujas „Telia“ mobiliųjų paslaugų klientas liepos 1 dieną įsigyja „Telia“ mobilaus ryšio planą ir po kelių dienų išvyksta į Kroatiją, kur visą mėnesį skambina bei naudojasi mobiliaisiais duomenimis tik Kroatijoje (nefiksuojamas naudojimasis paslaugomis Lietuvoje).*

Ką darysime tokiu atveju?

Įspėsime klientą SMS žinute apie sąžiningo naudojimosi taisyklių pažeidimą. Jei per 2 savaites nuo įspėjimo dienos klientas nepakeis naudojimosi paslaugomis modelio, t. y. nepradės naudotis paslaugomis daugiau Lietuvoje nei ES/EEE arba būti daugiau Lietuvoje nei ES/ EEE, turėsime teisę taikyti žemiau nurodytą papildomą mokestį už tolesnį naudojimąsi visomis paslaugomis (balso, SMS ir mobiliųjų duomenų perdavimo), kol naudojimasis tarptinklinio ryšio paslaugomis atitiks sąžiningo naudojimosi sąlygą.

Pažeidus aukščiau išvardintas sąžiningo naudojimosi taisykles, tolimesnis vartojimas yra apmokestinamas prie pokalbio/SMS/mobiliųjų duomenų siuntimo Lietuvoje tarifų pridedant tuo metu galiojančius didmeninius reguliuojamų tarptinklinio ryšio paslaugų tarifus (skambučiams į ES/EEE šalis – 0,03872 Eur/min., SMS žinutėms – 0,0121 Eur/SMS, mobiliesiems duomenims – 0,004135 Eur/MB). Bendra šių tarifų suma negali viršyti:

- Už skambučius į ES/EEE šalis – 0,2299 Eur/min.;
- Už SMS žinutes – 0,0726 Eur/SMS;
- Už mobiliųjų duomenų perdavimą – 0,2420 Eur/MB.

Priimami skambučiai apmokestinami 0,009559 Eur/min. tarifu.

Jeigu nustatysime, kad SIM kortelės buvo organizuotai perparduodamos asmenims, faktiškai negyvenantiems Lietuvoje ir neturintiems su ja nuolatinių ryšių, siekiant pasipelnyti iš mažmeninių kainų skirtumo tarp Lietuvos ir kitų ES/EEE šalių, nedelsdami imsimės priemonių (pavyzdžiui, apriboti naudojimąsi tarptinklinio ryšio paslaugomis), siekdami užtikrinti, kad būtų laikomasi visų numatytų sąlygų.